



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA FALCONFILMS, EN EL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.

AUTORA:

EDILMA CLAUDINA BUENAÑO LLIGUIN

AMBATO – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la señorita Edilma Claudina Buenaño Lliguin, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y a su vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Merino Chávez

DIRECTOR TRIBUNAL

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edilma Claudina Buenaño Lliguin, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 03 de Marzo del 2017

Edilma Claudina Buenaño Lliguin

C.C: 1803627353

DEDICATORIA

La presente tesis le dedico a mi familia a mis padres y hermanos por sus consejos, comprensión y cariño que han brindado por ser mis guías y el ejemplo a seguir. Quienes me formaron para ser la persona que ahora soy, por brindarme su apoyo incondicional en todo el proceso de formación profesional.

Edílma Claudína Buenaño LLíguín

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a Dios y a la Virgen Santísima, por bendecir mi vida y cuidar de mí en todo momento, por brindarme tan buenos amigos y compañeros que me han ayudado en esta etapa de mi vida para lograr mis objetivos.

A mis padres, abuelita y hermanos que siempre confiaron en mí y me apoyaron de todas las formas posibles para que salga adelante.

A la empresa FALCONFILMS, y todos sus colaboradores que con su tiempo y apoyo me permitieron la realización del trabajo de investigación.

Mi agradecimiento profundo a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría que abrió las puertas para poder formarme profesional.

A mis profesores por todos los valiosos conocimientos experiencias, ayuda que me dieron en todo el trascurso de mi carrera.

Al Ing. Luis Merino, Director de Tesis, mi más cordial agradecimiento y reconocimiento por la dirección y corrección de la presente.

A la Eco. Verónica Carrasco, miembro de Tesis profundamente agradecida por sus aportes académicos, su guía y apoyo y paciencia.

Y a todas aquellas personas que indirectamente ayudaron creyeron en mí para que este trabajo llegue a su feliz término.

Edílma Claudina Buenaño LLíguin

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Historia de la Auditoría	7
2.2.2 Definición de Auditoría.....	8
2.2.3 Importancia de la Auditoría.....	8
2.2.4 Tipos de Auditoría.....	8
2.2.5 Similitudes y diferencias	8
2.2.6 Definición de Auditoria de Gestión.....	9
2.2.7 Objetivos de Auditoria de Gestión	10
2.2.8 Características de la auditoria de gestión.....	10
2.2.9 Importancia de la Auditoría de Gestión.	11

2.2.10	Alcance de la Auditoría de Gestión	11
2.2.11	Fases de Auditoría de Gestión	12
2.2.12	Normas de Auditoría	14
2.2.13	Técnicas de Auditoría.....	15
2.2.14	Procedimientos	17
2.2.15	Control Interno Coso.....	17
2.2.16	Componentes de Control interno	19
2.2.17	Limitaciones del control interno.....	22
2.2.18	Métodos de evaluación de control interno	23
2.2.19	Tipos de riesgo	23
2.2.20	Programas de Auditoría.....	26
2.2.21	Papeles de trabajo.....	26
2.2.22	Evidencia.....	28
2.2.23	Marcas.....	29
2.2.24	Indicadores de Gestión	30
2.2.25	Muestreo	33
2.2.26	Hallazgos.....	33
2.2.27	Informe de Auditoría	34
2.3	IDEA A DEFENDER	35
2.4	VARIABLES	35
2.4.1	Variable Independiente	35
2.4.2	Variable Dependiente	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		36
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	38
3.4.1	Métodos	38
3.4.2	Técnicas	38
3.4.3	Instrumentos de la investigación	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		40
4.1	TEMA:	40
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	40
4.2.1	Fase I: Planificación Preliminar	41
4.2.2	Fase II: Planificación Específica	100
4.2.3	Fase III: Ejecución	120

4.2.3 Fase IV: Comunicación de Resultado.....	145
CONCLUSIONES	156
RECOMENDACIONES.....	157
BIBLIOGRAFIA	158
ANEXOS	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Similitudes y Diferencias.....	9
Tabla 2: Técnicas De Auditoría	15
Tabla 3: Lo que se puede y no se puede lograr con el Control Interno	18
Tabla 4 : Valoración Significativa en %	25
Tabla 5 : Marcas De Auditoría	30
Tabla 6: Atributos de los Hallazgos	33
Tabla 7: Población y Muestra	37
Tabla 8: FODA	84
Tabla 9: Matriz de Debilidades Detectadas en el Control Interno.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultado y Análisis de la Misión	60
Gráfico 2: Resultado y Análisis de la Visión.....	62
Gráfico 3: Integridad y Valores Éticos	65
Gráfico 4: Asignación de Autoridad	67
Gráfico 5: Estructura Organizacional	69
Gráfico 6: Políticas y Prácticas del Talento Humano	72
Gráfico 7: Evaluación de Riesgo	74
Gráfico 8: Actividades de Control	77
Gráfico 9: Información y Comunicación	80
Gráfico 10: Actividades de Monitoreo	83
Gráfico 11: Desempeño del Talento Humano	103
Gráfico 12: Políticas del Talento Humano	106
Gráfico 13: Proceso de Instalación	109
Gráfico 14: Proceso de Venta	112
Gráfico 15: Requisitos para la Contratación del Personal	122
Gráfico 16: Capacitación al Personal.....	125
Gráfico 17: Proceso de Instalación	132

RESUMEN

La presente investigación es una “Auditoría de Gestión de la Empresa Falconfilms, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, correspondiente al periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2014.”, con la finalidad de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía, se aplicó cuestionarios de control interno mediante el COSO I, se utilizó indicadores de Gestión para el análisis de la información obtenida durante el proceso de Auditoria, se procedió a elaborar la matriz FODA, en base a los cuestionarios realizados, además de ello se evaluó los niveles de confianza y riesgo. Que determinó los siguientes hallazgos, incumplimiento en los procesos de instalación, de venta y contratación del personal impidiendo la optimización de los recursos y el alcance de metas y objetivos propuestos, por tal razón se recomendó evaluar el desempeño del personal administrativo, ejecutivo y operativo, dar cumplimiento con los requisitos de ingreso para la contratación y capacitación a todo el personal para tomar decisiones correctivos en los procesos.

Palabras claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN. COSO I. INDICADORES DE GESTIÓN .

Ing. Luis Merino Chávez
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present research is a Management Audit of the Falconfilms Company, at Ambato Canton, Tungurahua Province, corresponding to the period January 01 to December 31, 2014, "in order to evaluate the levels of efficiency, effectiveness and economy , Internal control questions were applied through COSO I, management indicators were used for the analysis of the information obtained during the Audit process, the FODA matrix was elaborated, based on the questionnaires carried out, besides it was evaluated Levels of confidence and risk that determine the following findings, noncompliance in the sales installation process and hiring of personnel, preventing the optimization of resources and the achievement of proposed goals and objectives, for this reason it is recommended to evaluate the performance of administrative, executive and operational staff, give Compliance with entry requirements for hiring and training all staff to make corrective decisions in the processes.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDIT. COSO I. MANAGEMENT INDICATORS.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es una Auditoria de Gestión para Empresa “FALCONFILMS” de la Provincia del Tungurahua, Cantón Ambato parroquia la Matriz correspondientes al periodo de 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, se realizó para evaluar los niveles de eficiencia eficacia, economía con la que desarrolla las actividades de la misma

Con la realización de la presente auditoría se pudo determinar problemas como Incumplimiento al proceso de contratación, según el Reglamento interno de trabajo, incumplimiento a los Procesos de producción y comercialización impidiendo su optimización.

En el capítulo II. Marco teórico, se aplicó las definiciones que son propias del tema como son ; auditoria de gestión , objetivos de auditoria, sus fases , normas de auditoria, control interno, evidencias , hallazgos, informe final con los de mayor relevancia, consultados en libros especializadas que han sido obtenidas en la biblioteca institucional.

En el capítulo III. Marco metodológico, se estableció el tipo de investigación en la que se sustenta el trabajo, los métodos, técnicas e instrumentos empleados en dicho proceso.

En el capítulo IV. Se realizó el marco propositivo aplicando cada una de las fases de auditoria, como el Conocimiento Preliminar, en el cual se realizó la notificación inicial de trabajo, se efectuó la visita y entrevista preliminar, solicitud de información, evaluación de la estructura según el informe COSO I, análisis de la información, elaboración de la matriz FODA, informe de planificación preliminar, se aplicaron cuestionarios de control interno a los componentes de auditoría, se determinó los niveles de confianza y de riesgo, elaboración de la matriz de riesgo e informe de control interno, en la fase ejecución, se realizó la verificación de los requisitos de ingreso, procesos de instalación y de venta, se aplicaron los indicadores de gestión a los componentes, y la elaboración de los hallazgos de auditoría.

Finalmente las Conclusiones y Recomendaciones de la presente auditoría las mismas que deben ser tomadas en cuenta por el Gerente General de la empresa para tomar correctivos en beneficio de la misma.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa “Falconfilms” durante su trayectoria no ha sido sometido a una Auditoría de Gestión que analice la eficacia, eficiencia, economía, de la Institución para de esta manera poder evaluar las metas y los objetivos propuestos por ende al personal ejecutivo, administrativo y operativo y los procesos de servicio, verificando si cuentan con los requisitos necesarios para prestar un servicio de calidad a su distinguida clientela.

El principal problema de la empresa radica en la necesidad de no contar con un resultado real sobre los aspectos administrativos, ejecutivos operativos, de contratación y de servicio no se han evaluado el desempeño del personal y el cumplimiento de metas propuestas.

1.1.1 Formulación del Problema.

¿Cómo incide la Auditoría de Gestión en la Empresa Falconfilms en el Cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014 en el conocimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y economía?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo de acción: Contabilidad y Auditoría de Gestión

Aspecto: Auditoría de gestión

Delimitación Temporal: Año 2014

Delimitación Espacial: Empresa Falconfilms de la Ciudad de Ambato ubicada en la Manuelita Sáenz y López de Ayala sector la Oscos.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica: El presente trabajo de titulación se aplicará en conceptos que forman parte de la perspectiva teórica, empleando libros especializados para este fin.

Justificación metodológica: Se sustenta en la metodología de la investigación descriptiva, partiendo del problema, en el método inductivo deductivo, se empleara las técnicas de la encuesta de la entrevista y la observación directa con los instrumentos cuestionarios.

Justificación Académica: Durante la carrera de licenciatura en contabilidad y auditoría se ha recibido las cátedras que permitirán desarrollar adecuadamente el presente trabajo, las cuales son: auditoria administrativa, prácticas de auditoria seminarios y conferencias, auditoria informática, tema de tesis y desarrollo de tesis, impartida por profesionales conocedores de las materias.

Justificación Práctica: Con los conocimientos adquiridos se podrá ejecutar la Auditoria, de gestión, con la finalidad de que sea una herramienta para la toma de decisiones que aporten al informe final.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión de la Empresa Falconfilms en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para evaluar la eficiencia ,eficacia y economía en el manejo de los recursos empresariales Correspondiente al periodo 01 enero al 31 Diciembre del 2014.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos que forman parte del marco teórico con la finalidad de tener una base para la elaboración de la propuesta.
- Determinar la metodología de la investigación a emplearse con las respectivas técnicas e instrumentos.
- Emitir el informe final de auditoria a los responsables de la empresa, los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría, a fin que se tome decisiones correctivas en el manejo de los recursos empresariales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

FALCONFILMS inicia sus actividades en el mes de agosto del 2004, desde un comienzo de las actividades se especializaron en láminas de seguridad para vehículos automotrices, siendo su propietario el Ing. Sixto Gordillo Marroquín con la franquicia de SENTINAL, ubicada en la Rodrigo Pachano frente al hospital del seguro prestando sus servicios como persona natural, posteriormente pasa a formar parte la Señora Susana Karina Gordillo Narváez, Como Gerente propietaria, siendo su principal actividad en dar servicio de seguridad al creciente mercado Ambateño.

En la actualidad la empresa cuenta también con instalación de techos corredizos, cojineria en cuero, actualmente está ubicada en la Av. Cervantes y Jácome Clavijo, Parroquia la Matriz en el Cantón Ambato, Provincia del Tungurahua.

La presente investigación es una Auditoría de Gestión a la empresa Falconfilms para evaluar la eficiencia y eficacia, economía, con el fin de mejorar los procesos administrativos, operativos y de venta, se determinara las posibles deficiencias en las que han incurrido en los procesos de selección, contratación, instalación y venta, se realizara un análisis a la documentación, utilizando el método COSO I haciendo énfasis en los componentes del control interno, para ello emplearemos técnicas y métodos, para obtener información suficiente y pertinente, se realizara la visita preliminar ,entrevista al Gerente se elaborara Memorando de Planificación, Cuestionarios de Control Interno y Programas de Auditoría, que serán aplicados en los Procesos y Subprocesos la utilización de los procedimientos de auditoría evidenciaran las deficiencias que existen en la empresa.

Esta Auditoría constituirá una herramienta de suma importancia que brindará apoyo a la gerencia, jefes de los departamentos; permitiéndoles demostrar su capacidad profesional, y responsabilidad, brindando un servicio de calidad a los clientes, proveedores, empleados de la empresas.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Historia de la Auditoría

La palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas, está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

En la edad media, la Auditoría trataba de descubrir fraudes, este enfoque se mantiene hasta finales del siglo XIX. Hasta la revolución industrial la economía se desarrollaba en base a una estructura de empresa familiar donde la propiedad y la dirección de sus negocios confluían en las mismas personas, que, por tanto, no se sentía ninguna necesidad de la auditoría independiente ni tampoco se les imponía por normativa legal.

La auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se ha hallado dato y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y a principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las Gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del Estado.

La auditoría existe desde tiempos inmemoriales, prácticamente desde que un propietario entregó la administración de sus bienes a otra persona, lo que hacía que la Auditoría primitiva fuera en esencia un control contra el desfallo y el incumplimiento de las normas establecidas por el propietario, el Estado u otros

2.2.2 Definición de Auditoría

Según (Benjamin, 2007). La Auditoría es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y generar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva y sustentable”.

“Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos (R, 2002)

2.2.3 Importancia de la Auditoría

La auditoría es importante por el crecimiento de los diferentes sectores empresariales a imposibilitado que los altos directivos tengan el tiempo suficiente para tender a muchos problemas de manera que puedan ser atendidos, a veces están íntimamente relacionados con las operaciones diarias , no tampoco están en condición de buscar soluciones objetivas.

2.2.4 Tipos de Auditoría

- Auditoría Financiera
- Auditoría de Gestión
- Auditoría Gubernamental
- Auditoría Integral
- Auditoría de Sistemas
- Auditoría de Control Interno

2.2.5 Similitudes y diferencias

(Maldonado, 2001)Existen similitudes y diferencias entre la auditoria de Gestión y la Auditoría de Financiera, las que se muestran a continuación.

Tabla 1: Similitudes y Diferencias

Auditoria de Gestión	Auditoría Financiera
SIMILITUDES	
Estudia y evalúa el sistema de control interno	Estudia y Evalúa el control interno
DIFERENCIAS	
Pretende ayudar a la Administración aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones	Emite una opinión mediante el dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros
Utiliza los estados financieros como media	Los estados financieros constituye un fin
Promueve la eficiencia de la operación , el aumento de ingresos la reducción de los costos y la simplificación de tareas	Da confiabilidad a los estados Financieros
Es no solo numérica	Es numérica
Su trabajo se efectúa de forma detallada	Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas

Fuente: Maldonado, Milton k.

2.2.6 Definición de Auditoria de Gestión

Según Michael (Parkin, 2010) Auditoría de gestión. Es el examen sistemático profesional realizado generalmente por un auditor interno a la gestión operativa y administrativa, cuyo propósito es evaluar y medir el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa, con la ayuda de índices, así como emitir un informe que contengan comentarios conclusiones y recomendaciones

(Maldonado, Auditoría de Gestión, 2001) Menciona que la auditoria de gestión es un examen objetivo sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación

independiente del desempeño de una organización, programada, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

2.2.7 Objetivos de Auditoria de Gestión

Según (Franklin, 2007) los principales objetivos de la Auditoría Administrativa son:

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Examinar los aspectos administrativos de la institución para evaluar, diagnosticar y sugerir mejoras.
- Promover la optimización de los niveles de eficacia, eficiencia. Economía calidad e impacto de gestión.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funciones controlan y avalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.
- Determinar el grado de cumplimiento de metas y objetivo
- Promover el aumento de la productividad promoviendo la correcta administración del patrimonio, es decir utilizando de manera eficientes los recursos económicos

2.2.8 Características de la auditoria de gestión

La auditoría de gestión tiene seis características importantes como son:

Propósito: Evaluar la eficiencia eficacia y efectividad y economía con la que se maneja los recursos de una entidad, el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Alcance: Todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a una operación, actividad o programa específico.

Medición: Aplicación de los principios de administración.

Enfoque: Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía ética y ecología.

Informe de auditoría: Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la Gestión de la entidad.

Conclusiones del auditor: Incide sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.

2.2.9 Importancia de la Auditoría de Gestión.

La importancia de la Auditoría de Gestión se refleja en el análisis del nivel real de la administración y la situación de la empresa; la cual permitirá asesorar a la gerencia a tomar una conducción oportuna hacia las metas propuestas en el enfoque cambiante.

Evaluará el desempeño de la organización a través de tres enfoques principales que son economía, eficiencia y eficacia; con la finalidad de emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores.

La importancia de la Auditoría de Gestión, se refleja también en las atribuciones de la Contraloría General del Estado, establecidas en el Art 31, numeral 30 de la ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

2.2.10 Alcance de la Auditoría de Gestión

Según la contraloría general del Estado en su obra manual de Auditoría de Gestión (Estado) tiene como objetivo primordial en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa, es decir puede acoplarse a un proceso con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz y así examinar y valorar los métodos de desempeño en todas las áreas.

La Auditoría de Gestión a realizar abarca a la empresa Falconfilms con el propósito de verificar la eficiencia, eficacia, economía de la ejecución del proceso administrativo que se desarrolla dentro de la misma, dicha auditoría proporcionara a la empresa un informe final en que constara conclusiones y recomendaciones que le sirva de apoyo para el mejoramiento institucional.

La Auditoría de Gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que pueda detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, la Auditoría de Gestión tendría el siguiente alcance.

- Verificar la existencia de objetivos y plenos coherentes y realistas.
- Comprobar la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operaciones y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos importantes de la compañía
- Evaluar la estructura organizacional de la compañía.

2.2.11 Fases de Auditoría de Gestión

2.2.11.1 Planificación Preliminar

Las normas ecuatorianas de Auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de Auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de Gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como documentación física, medios informáticos etc. se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la empresa, lo que permitirá identificar las deficiencias en el alcance de metas y objetivos.

En el caso de una nueva acción de control a la entidad, proyecto o programa, se procederá a la actualización de la información existente, incluyendo información de los papeles de trabajo del examen anterior; a la vez que se diseñarán procedimientos, para identificar cambios importantes en la organización de la entidad, desde la última auditoría Pág. 12

2.2.11.2 Planificación Específica

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a empleados, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen.

La fase de la planificación en la Auditoría de Gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de Auditoría. Pág. 13

2.2.11.3 Ejecución

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de Auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en los criterio de Auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la Gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. Pág.21.

2.2.11.4 Comunicación de resultados

La redacción del informe de Auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para

el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.

La estructura y contenido de los informes de Auditoría de Gestión se guiará por los lineamientos establecidos en el Manual de Auditoría de Gestión. (Estado C. G., Acuerdo Ministerial N° 031) Pág. 25

2.2.12 Normas de Auditoría

Son los principios fundamentales de la auditoría a los que se deben enmarcar su desempeño los auditores durante el proceso de auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Clasificación de la NAGAS.

2.2.12.1 Normas generales o personales

Se refiere a la persona del contador público como auditor independiente; este debe ser experto en la materia, siendo profesional a su actuación y observando siempre principios éticos.

- Entrenamiento y capacidad profesional
- Independencia
- Cuidado y esmero profesional

2.2.12.2 Normas de ejecución de trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases.

- Planteamiento y supervisión
- Estudio y evaluación del control interno
- Evidencias suficientes y competentes.

2.2.12.3 Normas de preparación del informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldadas.

- Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Consistencia
- Revelación suficiente
- Opinión del auditor.

2.2.13 Técnicas de Auditoría

Es fundamental el criterio profesional del auditor para determinar de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permita la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional que fundamente y sustente sus comentarios, con conclusiones y recomendaciones.

A continuación presentamos la clasificación de las técnicas de auditoría según (Milton, 2011)

Tabla 2: Técnicas De Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
Ocular	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comparación ✓ Observación ✓ Revisión selectiva ✓ Rastreo
Verbal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indagación ✓ Análisis
Escrita	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conciliación ✓ Confirmación
Documental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobación ✓ Computación
Física	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inspección

Fuente: Milton K Maldonado

- **Comparación:** Es la determinación de similitudes o diferencias que existentes en dos o más hechos u operaciones, mediante esas técnicas se comprobaran las operaciones realizadas por la entidad auditada.
- **Observación:** Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos materiales etc.
- **Revisión selectiva:** Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión más detenida.
- **Rastreo:** seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.
- **Indagación:** es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentra relacionadas especialmente de hechos o aspectos no documentados.
- **Análisis:** consiste en la separación y evolución crítica de las operaciones o procesos con el propósito de establecer su propiedad de acuerdo los criterios normativos y técnicos.
- **Conciliación:** Consiste en hacer que concuerde dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- **Confirmación:** comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los riesgos y documentos sujetos al examen.
- **Comprobación:** examinar verificando la evidencia que apoya una operación demostrando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre.
- **Computación:** Esta técnica se refiere a calcular, contar totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas
- **Inspección:** examen físico y ocular de activos, obras documentos valores con el objeto de demostrar la existencia y autenticidad.

2.2.14 Procedimientos

Hemos considerado a los procedimientos de auditoria como un conjunto de técnicas, que una vez aplicadas por el auditor en forma secuencial ayudara a comprender la actividad o el área obteniendo de esta manera la evidencia necesaria para respaldar un hallazgo que nos sirva de base para discutir el mismo utilizando como observación o recomendación con la administración empresarial.

Por esta razón el criterio profesional del auditor dará la pauta definitiva respecto a que combinación de técnicas o pruebas serán las que proporcione la evidencia necesaria que le dé la suficiente certeza moral para fundamentar su opinión de tal manera q sea objetiva y profesional

2.2.15 Control Interno Coso

El comité of Sponsoring Organizations of de Treadway Commission (COSO) (Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas) expresa lo siguiente.

El control interno es considerado una vez más como una solución a números problemas potenciales.

En un sentido amplio se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivo dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Fiabilidad de la información
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

La estructura del control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder logra los objetivos específicos de la entidad.

Lo que se puede y no se puede lograr con el control interno

Tabla 3: Lo que se puede y no se puede lograr con el Control Interno

Lo que se puede lograr con el control interno	Lo que no se puede lograr con el control interno
El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y prevenir pérdidas de recursos.	El control interno no garantiza el éxito de una entidad.
Puede ayudar a la obtención de información fiable	El control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en buen gerente.
También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, en síntesis puede ayudar a que la entidad llegue donde quiere ir y evite peligro de sorpresas en el camino.	Un sistema de control interno, no importa lo bien concebido que este y lo bien que funcione, únicamente puede dar grado de seguridad razonable, no absoluto, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad.

Fuente: Gaitán, Rodrigo Estupiñan

2.2.15.1 Objetivos del control interno

Según (Estupiñan.R, 2006) como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Eficiencia eficacia en las operaciones
- Confiabilidad en los estados financieros.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.2.15.2 Elementos del control interno

Son técnicas o procedimientos que utiliza para la obtención de la evidencia comprobatoria. Las pruebas pueden ser de tres tipos.

- **Pruebas de control**

Las pruebas de control estas relacionadas con el grado efectividad del control interno imperante.

- **Pruebas Analíticas**

Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

- **Pruebas Sustantivas**

Las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatoria.

2.2.16 Componentes de Control interno

Según el método COSO el sistema de control interno consta de cinco componentes que son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

2.2.16.1 Ambiente de control

Se refiere el medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con el cual trabajan.

En el entorno de control marca las pautas de comportamiento en una organización, tiene una influencia directa en el nivel de conciencia del personal con relación al control, este entorno de control constituye la base de otros elementos del control interno, aportando disciplina y estructura, además de la incidencia generalizada en la macro estructura, en establecimiento de objetivos y la evaluación de los riesgos, también lo tienen en los sistemas de información y la comunicación y en las actividades de supervisión.

Los elementos que conforman el entorno de control son:

- **Integridad y valores éticos:** se refiere a que los objetivos de una entidad y la forma en que se consiga están basados en las distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión que se traducen normas de comportamiento.
- **Autoridad y responsabilidad:** comprende tanto la asignación de autoridad y la responsabilidad para las actividades de gestión como para el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización; también se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal sea en forma individual o como equipo de trabajo, para que se utilice su iniciativa para tratar y solucionar problemas, pero también para establecer límites y autoridad.
- **Estructura organizacional:** Proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos a nivel de institución. Para el establecimiento de la estructura organizativa, se debe definir las áreas clave de autoridad y responsabilidad y las vías adecuadas de la comunicación, para su determinación depende en parte, de su tamaño y naturaleza de las actividades que desarrolla.

- **Políticas del personal:** se refiere a las practicas aplicadas en el campo de los recursos humano que indican a los funcionarios y empleados lo niveles de o integridad comportamiento ético y competencia que espera de ellos; también se relacionada con las acciones de contratación, orientación, formación. evolución asesoramiento, promoción remuneración y corrección.

2.2.16.2 Evaluación de riesgo

La entidad debe conocer los riesgos que amenazan o afectan y afrontarlos con una estrategia que permita mitigar su impacto.

Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como:

- Personal nuevo
- Sistema de información nuevo.
- Crecimiento rápido.
- Nueva tecnología.
- Restauración corporativa.

2.2.16.3 Actividades de monitoreo

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las directivas de la administración.

Sistema de información y comunicación: está constituida por los métodos ya establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de la entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y la elaborar informes financiero confiables

Los elementos que forman de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos
- Coordinación entre las dependencias de la entidad
- Diseño de las actividades de control.

2.2.16.4 Actividades de monitoreo o supervisión

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo, Implica también valorar el diseño y la operación de los controles como una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias.

2.2.16.5 Sistema de información

Está constituido por métodos ya establecidos para registrar, procesar resumir e informar sobre las operaciones de la entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad e elaborar informes financieros confiables

2.2.17 Limitaciones del control interno

(K, 2001) Menciona que el control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen alcanzar los objetivos de la administración a causa de las limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo, es decir que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o a errores.

El hecho de la mayoría de los controles tienda a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales.

El error humano potencial debido al descuido distracción errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones.

La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con parte externas a la entidad o con empleados de la misma.

La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad

La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambio y condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control.

2.2.18 Métodos de evaluación de control interno

Los métodos de evaluación del control interno consisten en obtener información para evaluar y calificar los riesgos, determinar sus falencias, su confianza en los controles existentes de cada actividad importante

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoria se podrá hacer a través de:

- Método de diagrama de flujo
- Método de descripción narrativa
- Cuestionarios especiales

Método de diagrama de flujo: este método consiste en relevar y describir objetiva mente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoria, así como los procedimientos de cada vez de sus distintos departamentos o actividades, tiene como ventaja efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

2.2.19 Tipos de riesgo

Según (Maldonado M. K., 2006) al ejecutarse la auditoria de gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresado en su informe. Por tanto deberá planificarse la auditoria de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tengan importancia relativa, en este tipo de auditoria debemos tener en cuenta también los tres componentes de riesgos

Riesgo inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad.

Factores que determina el riesgo:

- La naturaleza del negocio
- La situación económica y financiera del ente

Riesgo de control: Este tipo de riesgo está fuera del control de los auditores pero eso si las recomendaciones resultan del análisis y evaluación de los sistemas de información que provenga o corrija tales errores.

Riesgo de detección: Este tipo de riesgo nos indica que los procedimientos de una auditoría no identifica en el control interno tampoco sean reconocidos por el auditor por errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Factores que determinan el riesgo de detección son:

- La ineficacia de un procedimiento de auditoría aplicado
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría resulte eficaz o no.
- Problemas de definición del alcance y oportunidad en el procedimiento de auditoría a haya sido bien o mal aplicado

Riesgo de Auditoría: Este tipo de riesgo nos indica que el auditor de una opinión de Auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de Gestión.

2.2.19.1 Evaluación del riesgo de Auditoría

Maldonado en su obra Auditoría de Gestión, menciona que el riesgo de Auditoría es un proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

El nivel de riesgo suele medirse en cuatro grados posibles

- Bajo
- Moderado
- Alto

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor.

No obstante de ser un proceso subjetivo hay formas de tratar de estandarizar o disminuir esa subjetividad en ese sentido se trata de medir tres elementos que, combinados que son.

- La significatividad del componente
- La inexistencia de factures de riesgo y su importancia relativa
- La probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades básicamente obtenida del conocimiento y la experiencia anterior de ese ente,

Un nivel de riesgo mínimo estaría conformado cuando en un componente poco significativo no existan factores de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores sea remota.

Cuando un componente significativo exista factores de riesgo pero no demasiado importantes y la probabilidad de existencia de errores sea baja

Un componente significativo, donde existen varios factores de riesgo y es posible que se presente errores o irregularidades será de un riesgo medio.

Cuando un componente tendrá un nivel de riesgo alto cuando sea clara significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde sea totalmente probable q existan errores.

Tabla 4 : Valoración Significativa de Riesgo en %

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA	
	15%- 50%	51% -75%	76% - 95%	
	ALTO	MODERADO	BAJO	RIESGO

Fuente: Milton k

2.2.20 Programas de Auditoría

El programa de Auditoría es la clasificación de los procedimientos a ser empleados en base de un objetivo trazado, así como la extensión y oportunidad de su aplicación, es decir que sirve como guía de los procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen, se ejecuta mediante la utilización de programas de auditoría los cuales constituyen esquemas detallados del trabajo efectuarse y contienen objetivos y procedimientos.

2.2.20.1 Propósitos del programa de Auditoría

Fundamentalmente, persigue los siguientes propósitos:

- Proporcionar a los miembros del equipo un plan sistemático del trabajo de cada componente, área o rubro a examinar.
- Responsabilidad a los miembros del equipo por el cumplimiento eficiente del trabajo a ellos encomendado.
- Servir como registro cronológico de las actividades, evitando olvidarse de aplicar procedimientos básicos.
- Facilitar la revisión del trabajo al jefe de equipo y supervisor

2.2.21 Papeles de trabajo

Según (Meias, 1993) Los papeles de trabajo, se define como el conjunto de cedulas, documentos y medios, magnéticos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoria, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de Auditoría.

Por lo tanto, constituyen los riesgos y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por el seguidos, de comprobaciones parciales que realizo a la información obtenida y de las conclusiones a las que arribo en relación con su examen; pueden incluir, programas de trabajo análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones de clientes, extractos de documentos de la institución y palmillas o comentarios.

Los propósitos principales son:

- Construir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la Auditoría.
- Servir de fuente para comprobar y explicar de detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que exponen en el informe de Auditoría.
- Construir la evidencia documental del trabajo realizado y las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGA.

2.2.21.1 Características de papeles de trabajo

- Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo de número de marcas
- Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor
- Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- Se adoptara las responsabilidades que podrían dar lugar por las devoluciones presentada.

2.2.21.2 Objetivos de papeles de trabajo

- Respalda el contenido del informe preparado por el auditor
- Acumular evidencias
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por terceros
- Construir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad
- Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades
- Sirve como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor

Por lo tanto los papeles de trabajo son fundamentación de la opinión del auditor en su dictamen y respaldan el trabajo realizado por el mismo, además tiene una utilización que va más allá de una auditoría del periodo en que estos se realizaron, pues son origen de la información para futuras auditorías.

2.2.21.3 Clasificación de los papeles de trabajo

Archivo permanente

Está dirigido a mantener la información general de carácter permanente, como un punto clave de referencia para conocer la entidad, su misión básica y los principales objetivos.

Por ser la base principal fuente para ejecutar la auditoria como:

- Documentos de información general (datos de la entidad), información legal (leyes reglamentos), estructura organizacional organigramas vigentes de la entidad extracto de actas resoluciones etc.
- Organización de sistemas operativos áreas contables, presupuestos etc con la descripción de sus actividades y operaciones.

Archivo corriente

Está conformada por legajos de papeles de trabajo que contiene la información recopilada durante la fase de la ejecución del trabajo que constituye el soporte de los resultados contenidos de la Auditoría. (Basantes, 2014)

2.2.22 Evidencia

Es un conjunto de hechos comprobados, suficientes competentes y pertinentes que sustentadas la conclusión del auditor. Es la información específica obtenida durante la labor del auditor a través de observaciones, inspecciones, entrevistas etc.

Clases de evidencias

Físicas

Se obtiene mediante la inspección de la observación directa de las actividades, bienes o sucesos.

Documental

Consiste en la información escrita elaborada o recibida por la entidad como contratos, registros facturas, expedientes del personal reportes.

Testimonial

Se obtiene de otras personas en forma de declaración hecha en el curso de la investigación o entrevista.

Las declaraciones que sean importantes para la auditoria deberán corroborarse siempre que sea posible mediante evidencia adicional.

Analítica

Comprende cálculos comparaciones índices, razonamiento y en general separación de la información de sus componentes y así poder obtener una evidencia debidamente canalizada A determinar su objetivo final.

2.2.22.1 Tipos de evidencia

Evidencia física: Muestras de materiales, mapas, fotos.

Evidencia Documental: Cheque, facturas, contratos etc.

Evidencia Testimonial: Obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tiene relación con el mismo.

Evidencia Analítica: Datos comparativos, cálculos etc.

2.2.23 Marcas

Las marcas de Auditoría, conocidas también como: claves de la Auditoría son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado y que registra en el lado derecho de la información para que el alcance del trabajo quede

perfectamente establecido, estas marcas permiten conocer cuales fueron objeto de aplicación de los procedimientos de Auditoria y cuáles no.

Tabla 5 : Marcas de Auditoría

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
✓	verificado correcto
✗	Calculo verificado incorrecto
Σ	Sumatoria
C	Confirmación , respuesta afirmativa
℄	Confirmación respuesta negativa
@	Analizado
*	Conciliado
N	No autorizado
&	Cotejado con documentos

Elaborado: Edilma Buenaño

2.2.24 Indicadores de Gestión

Según el (Estado C. G., Acuerdo Ministerial N° 031) Las cinco “E”

- **Economía**

La economía, consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos.

Posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

Son los insumos correctos a menor costo, o la adquisición o provisión de recursos idóneos en la cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado y al precio convenido; es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de los organizados y las condiciones y opciones que presenta el mercado.

Desde el punto de vista de la Auditoría de Gestión el desarrollo de las operaciones tendiente a alcanzar objetivos y metas o resultados se debe lograr al costo mínimo posible; por tanto la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos o metas.

- **Eficiencia**

El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Por tal razón, la Auditoría de Gestión concibe a la eficiencia bajo un criterio integral, al relacionar la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.

La eficiencia relaciona los siguientes términos:

Productividad y Rentabilidad

Por productividad se entiende la relación entre el monto de los bienes o servicios producidos y el monto de los recursos utilizados en su producción. La rentabilidad es la capacidad que tienen los capitales propios o ajenos invertidos en una empresa o entidad, de generar una renta o utilidad a favor de las mismas, u optimizar los servicios.

Un ejemplo de rentabilidad en el sector público, podría ser: la capacidad de cada entidad para retribuir con servicios de calidad, los impuestos que pagan los contribuyentes.

En la auditoría de gestión se han adoptado indicadores de gestión o estándares para la evaluación de la eficiencia, como por ejemplo:

De producción de bienes o servicios (cantidad, calidad, tiempo y costo);

- De trabajo realizado en un periodo determinado;
- De costo por unidad de bien o servicio producido.

- **Eficacia**

En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.

- **Ética**

Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, leyes, las normas de las buenas costumbres de la sociedad el código de conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.

- **Ecología**

Son las condiciones operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

Interrelación entre Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética

Por tal razón en el proceso gerencial se observa la interrelación entre la economía recursos o insumos al menor costo , la eficiencia recursos o insumos que producen los mejores resultados , la eficacia, resultados que brindan los efectos deseados , la ecología análisis de los esfuerzos realizados para preservar al medio ambiente y la conservación de los recursos , determinando sus costos y evaluando su impacto, la ética la conducta ética de la organización y sus integrantes , traducida en acciones concretas que evidencia la transparencia en la gestión y la equidad en cuanto a la entrega de servicios bienes y obras a toda la comunica con la recuperación de sus costos de acuerdo a la capacidad contributiva de los usuarias.

La relación se da por cuanto , la economía se entienda por la adquisición de recursos o insumos financieros, materiales, humano, y tecnológicas correctos al menor costo, para ser utilizados eficientemente en la producción de bienes o servicios u obras previstos, permitiendo el logro de los objetivos , metas y beneficios esperados que sean entregados en las cantidades y calidades a costo razonable y en forma oportuna , garantizado un efecto favorable entre el entorno socio económico , sin afectar al medio ambiente y disminuyendo el daño y costo ecológico evidenciando en la gestión una conducta y moral institucional que garantice la transparencia en su accionar.

2.2.25 Muestreo

El muestreo se define como el proceso de inferir conclusiones acerca de un conjunto de elementos denominados universo y población en base del estudio de una fracción de esos elementos, llamad muestra, con el propósito de lograr en forma objetiva determinar la muestra y evaluar resultados.

2.2.26 Hallazgos

Según (Maldonado M. K., Auditoría De Gestion, 2011) manifiesta que es cualquier situación irregular encontrada durante el desarrollo de la auditoria, se describe brevemente y en forma objetivo el asunto a que se refiera el hallazgo. Cada hallazgo tendrá un título, y deben cumplir los siguientes atributos.

Tabla 6: Atributos de los Hallazgos

Atributo	Consecuencia
Condición	Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad, comunica los hechos que el auditor encontró y que indica que no se cumplió con las normas requeridas
Criterio	Se refiere a la norma estandarizada con el cual se evalúa la situación y varían de acuerdo las exigencias de su cumplimiento
Causa	se describe el motivo o razón

	fundamental porque ocurrió la situación, la determinación de las causas ayuda a desarrollar las recomendaciones de manera efectiva
Efecto	se refiere al daño desperdicio o pérdida al resultado observado a la consecuencia de no haber cumplido con uno o más criterios y que ha significado para la entidad

Fuente: Milton K Maldonado

2.2.27 Informe de Auditoría

Enfoque de Auditoría

- Motivo de la Auditoría
- Objetivos
- Alcance
- Indicadores de resultados

Información de la empresa

- Descripción de la institución
- Misión
- Visión

Estructura orgánica

- Objetivos
- Proceso venta
- Proceso administrativo
- Proceso operacional

2.3 IDEA A DEFENDER

Con la realización de la Auditoría de Gestión a la empresa FALCON FILMS ubicada en la Parroquia, Matriz Cantón Ambato Provincia del Tungurahua periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre permitirá la evolución del desempeño de la eficiencia eficacia y economía empresarial.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

La incidencia en los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo documental y no experimental, por lo cual se procederá a la revisión de la documentación existente en la Empresa Falconfilms, como fuente principal de la misma, a la vez se efectuarán encuestas a las personas directamente vinculadas con el tema propuesto.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

▪ Investigación Bibliográfica Documental

En el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizara esta modalidad debido a que en el marco teórico se basa en investigaciones de otros autores relevantes a nuestro tema, a su vez se obtendrá datos históricos de la institución en lo que se refiere a la base legal.

▪ Investigación descriptiva

En este tipo de investigación se trabaja sobre la realidad de los hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, esta puede incluir los siguientes tipos de estudio encuestas, casos exploratorios, casuales de desarrollo, predictivos de, conjuntos de correlación.

▪ De Campo

Para esta investigación se acudirá a las instalaciones de la Empresa Falconfilms

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

▪ Población

Para investigación se ha tomado la población total del personal que labora en la Empresa Falconfilms, puesto que es un número bajo tanto en el área administrativa como operativa.

▪ **Muestra**

Es la parte de la población que selecciona de la cual se obtiene la información para el desarrollo de estudios y sobre la cual se efectúa la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Tabla 7: Población y Muestra

CATEGORIAS	CANTIDAD
Personal Administrativo y Operativo.	20

NOMBRES	APELLIDO	CARGO	C.I
Sebastián	Obando	Gerente General	1711904308
Paul Roberto	Torres García	Jefe Financiero	1711924330
Susana Karina	Gordillo Narváez	Jefe de Ventas	1803239464
Luisa Marianela	Ortega Clavijo	Contadora	1803155371
Diana Consuelo	Velastegui Valle	Secretaria	1804625372
María Cristina	Narváez Ochoa	Vendedora 1	0102327707
María Guadalupe	Narváez Ochoa	Vendedora	0100947092
Lourdes Catalina	Guerra Cárdenas	Vendedora	1803797065
Rosa Pamela	Lituma Pardo	Vendedora	0911082022
Paola Alejandra	Castro Ramírez	Vendedora	1805061460
Alejandro Adrián	Calero Sánchez	Vendedor Matriz	1804595559
Armando	Almeida	Ventas Guayaquil	-----
Osca Vladimir	Acosta Guamanquispe	Técnico	1803957768
Ismael Patricio	Peña Narváez	Técnico	1803417078
Cesar Ambrosio	Martínez Quispe	Técnico	1721817771
Juan Guillermo	Guitarra Arias	Técnico	1003604814
Brian Oliver	Alvarez Narváez	Técnico	1716512163
Christopher Roberto	Chango Caguana	Técnico	1803954807
Juan José	Pulluquina Laluisa	Control de Calidad	1802567303
Israel Patricio	Pulluquina Torres	Bodeguero	1851071470

Fuente: Falconfilms

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

- **Inductivo**

Se partirá de una observación a los hechos y circunstancias de carácter particular en los diferentes componentes del trabajo investigativo, se llegara a conclusiones de carácter general y toma de decisiones. Este método se aplicará para elaboración de conclusiones generales en base a la recopilación de la información de los actores particulares.

- **Deductivo**

Se aplicara permanentemente, sobre la base de conceptos, tratados, teorías y leyes que son de carácter general en las ciencias administrativas, previo un análisis de las ventajas y desventajas de estas, para que pueda aplicarlas en forma particular en cada elemento. Este método se aplicara para el planteamiento del problema y el diseño del marco teórico.

3.4.2 Técnicas

- **La observación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente al fenómeno, hecho o caso e información y registrar para su posterior análisis

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de la investigación en ella se apoyara la investigación para obtener mayor número de datos y conocimientos.

Se puede aplicar la observación directa en cada uno de las fases de la auditoria se conocerá el funcionamiento de los controles, se verificara si está cumpliendo con lo establecido, los hecho se registran para su posterior análisis.

- **La entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consiste en un diálogo entre dos personas el entrevistador y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es por lo general una persona comprendida en la materia

Por tal razón en la empresa falconfilms se puede aplicar la entrevista en forma de dialogo aplicada al representante legal de la entidad para conocer el funcionamiento de la misma.

- **La encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entrega a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito

Se puede aplicar al personal que labora en la empresa para la evaluación del control interno esto ayudara a obtener información por medio preguntas cerradas.

3.4.3 Instrumentos de la investigación

- **Guía de entrevista**

Es un banco de preguntas que permite conocer el funcionamiento de la entidad y será aplicada la entrevista.

- **Cuestionario.**

Es un conjunto de preguntas diseñadas con un fin determinado aplicadas en un grupo de personas definidas.

- **Registro de observación:**

Se registran los hechos que fueron observados y que afectan de cierta manera a la institución.

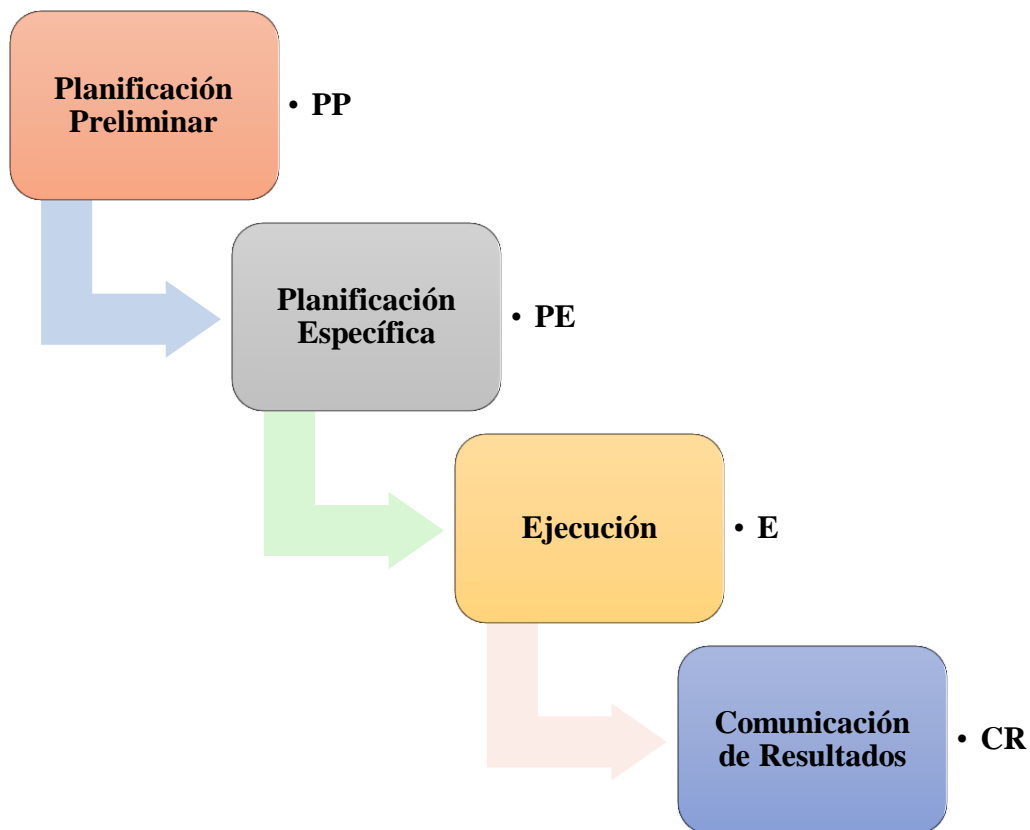
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA:


AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA FALCONFILMS, EN EL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Ilustración 1: Fases de la Auditoría de Gestión



4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar


	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.
---	--	-------------

Objetivo:

Conocer de manera general a la entidad con la finalidad de establecer los componentes que serán auditados.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Elaborar la carta de presentación de servicios profesional.	PP.01	E.C.B.LL	02/05/2016
2	Elaborar la notificación de inicio de trabajo de auditoría.	PP.02	E.C.B.LL	06/05/2016
3	Efectuar la visita y entrevista preliminar como conocer el funcionamiento de la empresa.	PP.03	E.C.B.LL	10/05/2016
4	Solicitar la información general de la empresa.	PP.04	E.C.B.LL	12/05/2016
5	Analizar la misión y visión empresarial.	PP.05	E.C.B.LL	13/05/2016
6	Realizar la evaluación de la estructura según el informe coso.	PP.06	E.C.B.LL	18/05/2016
7	Elaborar la matriz FODA donde se determinen los componentes a ser auditados.	PP.07	E.C.B.LL	20/05/2016
8	Emitir el informe de planificación preliminar.	PP.08	E.C.B.LL	25/05/2016

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 02/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/ 01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.01 1/1
---	--	-----------------------

OFICIO N° 0001

Ambato 02 de mayo del 2016

Señora:

Susana Gordillo

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA FALCON FILMS

Estimada señora:

Con un atento y cordial saludo, tengo el agrado de ponerme a vuestra disposición el servicio profesional para satisfacer las necesidades de la empresa vinculadas con la auditoría de Gestión.

El objetivo principal del trabajo consistirá en emitir una opinión profesional sobre la situación de la empresa.

El examen para tal propósito se realizará de acuerdo con las normas profesionales de auditoría vigentes en la República del Ecuador, la cual requiere que la auditoría se planeada y ejecutada para obtener una seguridad razonable de las metas y objetivos propuestos que no contengan errores e irregularidades.

La auditoría consiste en determinar el riesgo y el error tolerable, y en el examen con base a pruebas selectivas, de evidencias pertinente, validez y suficientes evidencias que respalda las cifras y revelaciones de los estados contables.


Atentamente

Edilma Buenaño

.....

Auditora

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 06/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/ 01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.0.2 1/1
---	--	------------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

OFICIO N° 0002

Ambato 06 de mayo del 2016

Señora:

Susana Gordillo

GERENTE GENERAL EMPRESA DE LA FALCON FILMS

Presente:

De mis consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo de la presente es notificarle el inicio de la Auditoria de gestión de “FALCONFILMS del cantón Ambato del periodo correspondiente del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, que fue autorizado por su parte.

Los objetivos generales de la Auditoria son:

- Diagnosticar de manera general a la entidad para determinar los componentes a ser auditados
- Evaluar el sistema del control interno de los componentes para determinar el nivel de confianza de riesgo.
- Ejecutar los procedimientos de auditoria con la finalidad de obtener evidencias suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos.
- Emitir el informe final de la Auditoria con las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirvan como herramienta para la gestión de los recursos.


La responsabilidad del auditor es emitir una opinión sobre la información general de la empresa.

Atentamente

Edilma Buenaño

.....

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 06/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.03 1/3
---	--	-----------------------

ENTREVISTA PRELIMINAR

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Señor Sebastián Obando

NOMBRE DEL CARGO: Gerente General de FALCONFILMS

DIA DE ENTRVISTA: 10/ 05/ 2016

LUGAR: Instalaciones de la empresa

PREGUNTAS

¿En qué año fue constituida la empresa, cuál es su razón social o actividad?


La empresa fue constituida en agosto del 2004, la razón social es FALCONFILMS se dedica a la venta e instalación de láminas de seguridad para vehículos automotrices, casas y edificios, tan bien cuenta con la fabricación e instalación de asientos de cuero, venta e instalación de techos corredizos y otros accesorios para la línea automotriz.

¿Cuántos empleados laboran en la empresa?

La empresa cuenta 20 personas tanto en el área operativa y administrativa que están distribuido de la siguiente manera:

- ✓ Gerente General
- ✓ Jefe Financiero
- ✓ Jefe de ventas
- ✓ Secretaria
- ✓ Contadora
- ✓ Jefe de control de calidad
- ✓ Vendedora 1 y 2 matriz
- ✓ Venta sucursal Ambato

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 10/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.03 2/3
---	--	-----------------------

- ✓ Ventas s 1 y 2 sucursal Quito
- ✓ Ventas 1 Guayaquil
- ✓ Instaladores Matriz 4
- ✓ Instalador sucursal Quito
- ✓ Instalador Guayaquil falta

¿La empresa cuenta con infraestructura propia?

No

¿Cuál es la principal ventaja y desventaja competitiva de la empresa?

Ventaja: Es que mantenemos convenios con la mayoría de comercializadoras de vehículos de la zona centro y a nivel nacional y así también contamos con nuestro servicio a domicilio sin costo adicional.

Desventaja: Carecemos de ciertos procesos en el área operativa de ventas no contamos con un control adecuado en cada uno de los procesos de instalaciones y de venta, la falta de mano de obra profesional, esto se da por falta de capacitación al personal.


¿Qué tipo de servicio brinda la empresa?

Todo lo relacionado con el sector automotriz en la asesoría y equipamiento de accesorios como. Láminas de seguridad, asientos de cuero, techos corredizos y varios productos de primera calidad para acceso rizar los vehículos así como la protección de vidrios en casas y edificios.

¿Cuáles son las características fundamentales de su cultura organizacional?

La honestidad

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 10/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.03 3/3
---	--	-----------------------

¿Cuáles son los principales factores que motivan a sus empleados?

El buen clima laboral, buen trato a las personas, ir creciendo a la par con la empresa, **oportunidad de crecer en áreas que no conocen, pago remunerativo acorde a sus puestos.**

¿Cuáles son los principales requisitos y expectativas de los clientes?

Tener productos de primera calidad, que satisfagan las necesidades de los clientes como un buen servicio en la instalación, una atención personalizada y un buen servicio postventa.

¿La empresa cuenta con Misión y Visión?

Si contamos con una misión y visión pero no ha sido socializada a todo el personal para que tengan conocimiento hacia donde queremos llegar.


¿Existen programas de capacitación y actualización tanto para el personal financiero, administrativo y operativo?

Para el personal operativo y comercial si, para el administrativo y financiero no como debería ser.

¿Cuenta con manuales de funciones para todas las áreas?

No

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:10/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 1/12
---	--	------------------------

OFICIO N° 003

Ambato 12 de mayo del 2016

Señora

Susana Karina Gordillo Narváez

Gerente: de FALCONFILMS

Presente.-

De mi consideración

Como es de su conocimiento la empresa FALCONFILMS, se encuentra en proceso de evaluación a través de la ejecución de una auditoría de gestión por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014. Por tal motivo solicito su colaboración autorizando al personal encargado se me facilite la documentación pertinente para su evolución para lo cual es necesario revisar:

- Manuales de función
- Contratos del personal de la empresa
- Control interno
- Reglamento interno y otros documentos relativos al examen

Por la atención prestada a mi requerimiento me suscribo de usted con la seguridad de que lo solicitado será proporcionado a la mayor brevedad.


Atentamente

.....

Edilma Buenaño

Auditora

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 2/12
---	--	------------------------

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA




Actualmente “FALCONFILMS” está ubicada en Av. Cervantes y Jácome Clavijo, Parroquia la Matriz en el cantón Ambato Provincia del Tungurahua, casa de un piso color plomo y azul tres cuerdas de la judicatura, teléfonos 2586699, es una empresa ecuatoriana, más 12 años de experiencia, dedicada a la distribución e instalación profesional de accesorios para vehículo y láminas anti-calor, de seguridad, decorativas y polarizadas, de fabricación americana.

La empresa consta de, un patio amplio para clientes con dos talleres de instalaciones, también cuenta con dos bodegas para almacenamiento de la materia prima para instalaciones, Cuenta con recepción, cuatro oficinas para gerente administrativo y Gerente financiero, jefe de ventas, caja, una sala de reuniones en el área de ventas cuenta con dos ubicaciones y una cafetería.

Los productos se ajustan a las necesidades de los clientes, abarcando líneas para vehículos, residencias, comerciales e instituciones y cumplen altos estándares de calidad.

Ofrecemos un servicio de instalación profesional y eficiente, basado a nuestra experiencia, combinamos los mejores materiales y técnicas de instalación, para ofrecerle una solución acertada e integral en proyectos automotrices, residenciales y comerciales

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 3/12
---	--	------------------------

PRODUCTO

Disponemos de variantes de productos que pueden incorporarle a las superficies planas o a su vehículo importantes beneficios en cuanto seguridad, control solar y privacidad; ofreciéndole un sistema de combinación de láminas de seguridad y de control solar o reflectivas, son sometidas a un preciso revestimiento con metales. Estas láminas metalizadas están diseñadas para aumentar la reflexión de energía solar del vidrio y parte de la absorción. Las láminas reflectivas para control solar tienen un notable rendimiento en cuanto a reducción del calor.

- Lamina de seguridad 4,8.12, 16, 60 mil micras transparente
- Lamina de seguridad 4, 8,16 micras 50%
- Lamina decorativa,
- Lamina 20% 4,8, mil micras
- Lamina 60%
- Techos corredizos serie H 735, H300, H 740 marca webasto Alemana
- Cojinería en cuero

Beneficio de productos:

- Constituye la perfecta combinación entre confort y estética.
- Otorga protección térmica, reduciendo la temperatura interior hasta 9° C, según el producto seleccionado.
- Provee de ahorro energético, debido a que en verano evita el calentamiento interior por la radiación del sol, y en invierno evita que parte del calor se fugue al exterior.
- Protege a las personas que sufren afecciones por la exposición al sol, filtrando la luz ultravioleta hasta un 85% y 94%

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017



**Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS,
en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua,
Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**P.P.04
4/12**

Retardan el envejecimiento de muebles, tapices, alfombras, prendas de vestir, entre otros.

- Aumenta notablemente el rendimiento del aire acondicionado.
- Brinda protección anti-deslumbrante, mejorando la visibilidad de las pantallas del computador y del televisor, entre otros.
- Son combinables con las láminas de seguridad ofreciendo así el beneficio conjunto de ambas.
- Las láminas de seguridad dificultan el atravesar el cristal, protegiéndolos de vandalismo, accidentes, robos.
- Por su resistencia y adherencia retienen los fragmentos de vidrio sujetos a la lámina en caso de rotura por explosivos o impacto, protegiendo a las personas de cortes y heridas por causa de astillas o trozos de vidrio.
- Bloquean el ingreso de los rayos ultravioletas, retardando el envejecimiento de muebles y tapices.
- Mantienen claridad óptica y es virtualmente imperceptible
- Filtra el 98% de los rayos UV, protegiendo la piel de las personas y la decoloración de los interiores.
- Es durable, resistente y puede limpiarse fácilmente como una ventana común.
- Hay distintas tonalidades y son combinables con las láminas de control solar y decorativo.
- Existen diversos niveles de resistencia (4,8,12,16,60 mil micras)
- Adicionalmente en los vehículos logra un concepto de semi-blindaje en cuanto a sus características de seguridad, sin alterar el funcionamiento de eleva-vidrios del vehículo y brinda protección antideslumbrante, evitando las luces molestas de los vehículos que circulan detrás de nosotros.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017



**Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en
el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período
del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.**

**P.P.04
5/12**


FALCONFILMSS			
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			
DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014			
INGRESOS			\$ 151.919,86
Ventas 12%		\$ 151.908,01	
rendimientos financieros		\$ 11,85	
COSTOS DE VENTAS			
Costo		\$ 112.876,60	
Mercadería Disponible			
Inventario Final		\$ 4.320,00	
Utilidad Bruta			\$ 43.363,26
EGRESOS			
GASTOS GENERALES			\$ 37.823,06
Sueldos		\$ 17.993,45	
Aporte patronal		\$ 2.284,81	
Decimo tercero		\$ 1.473,70	
Decimo cuarto		\$ 1.134,96	
Fondos de reserva		\$ 690,84	
Alimentación		\$ 819,74	
Honorarios		\$ 2.214,00	
Uniformes		\$ 252,18	
Seguros		\$ 924,81	
Útiles de oficina		\$ 802,18	
Publicidad		\$ 2.270,93	
Combustible		\$ 2.237,49	
Envíos		\$ 112,68	
Herramientas		\$ 865,72	
Gasto Arriendo		\$ 446,43	
Mantenimiento Vehículo		\$ 1.687,02	
Útiles de Aseo		\$ 118,79	
Mantenimiento Instalaciones		\$ 444,43	
Gasto Dominio Página Web		\$ 60,00	
Recargas		\$ 17,89	
Depreciaciones		\$ 715,41	
GASTOS FINANCIEROS			\$ 255,60
Gastos Bancarios		\$ 255,60	
UTILIDAD DEL EJERCICIO			\$ 5.540,20
15% TRABAJADORES			\$ 831,03
UTILIDAD			\$ 4.709,17



Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

**P.P.04
6/12**

FALCONFILMS					
ESTADO DE SITUACION FINAL					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014					
ACTIVO			PASIVO		
CORRIENTE			CORRIENTE		
DISPONIBLE		\$ 4.263,59	CORTO PLAZO		\$ 3.112,01
Caja	\$ 200,00		Proveedores	\$ 1.678,12	
Bancos	\$ 4.063,59		iees por pagar	\$ 544,97	
			cion en la fuente por pagar	\$ 27,79	
EXIGIBLE		\$ 11.620,83	retencion iva por pagar	\$ 30,10	
Credito Tributario Renta	\$ 1.460,62		15% utilidades Trabajadores	\$ 831,03	
Clientes	\$ 1.844,47		EXIGIBLE		
Credito Tributario iva	\$ 3.995,74		LARGO PLAZO		\$ 13.084,81
Inventario Lamina	\$ 4.320,00		documentos por pagar	0	
			prestamo bancario	\$ 13.084,81	
REALIZABLE			TOTAL PASIVO		\$ 16.196,82
Inventario de Mercaderia					
FIJO					
DEPRECIABLE		\$ 10.341,75			
Euipo de ofina	\$ 750,00	\$ 675,00	PATRIMONIO		\$ 11.303,50
(-) Dep Acum. De equipo de oficina	\$ 75,00		capital		\$ 5.763,27
Maquinaria y Equipo	\$ 1.500,00	\$ 1.350,00	aporte susana gordillo	\$ 5.763,27	
(-) Dep Acum. Maquinaria y Equipo	\$ 150,00				
Equipo de Computo	\$ 2.500,00	\$ 1.666,75			
(-) Dep Acum. Equipo de computo	\$ 833,25		RESULTADOS		\$ 5.540,20
vehiculo	\$ 7.000,00	\$ 6.650,00	Utilidades año 2014	\$ 5.540,20	
(-) Dep Acum. Veiculo	\$ 350,00				
PAGOS POR ANTICIPADO		\$ 1.274,15			
Retencion Fuente		\$ 1.274,15			
TOTAL ACTIVO		\$ 27.500,32	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 27.500,32

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 7/12
---	--	------------------------

REGLAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I


ARTÍCULO I alcance este reglamento será considerado como la norma unificada de control y comportamiento para las personas que sean empleados en el establecimiento de venta al por mayor y menos para vehículos automotores “FALCONFILMS”, ubicado en la calle Av. cervantes y Jácome Clavijo de esta Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

ARTÍCULO 2 .- OBLIGACION LEGAL DE “FALCONFILMS”, es un establecimiento de venta al por mayor y menor de venta de accesorios para vehículos automotores, que comprende auto lujos, láminas de seguridad, sistema de alarmas y todo accesorio adicional para bienes muebles (vehículos); el negocio tiene su domicilio principal en la ciudad de Ambato ,Provincia del Tungurahua y con varios puntos de venta a nivel Nacional , legal mente representados por la señora **SUSANA KARINA GORDILLO NARVAEZ** ,ecuatoriana, portadora de la cedula de ciudadanía 1803239464, casada, con domicilio en esta Judirección, quien dicta el presente reglamento , de acurdo con las especificaciones legales señaladas en el artículo 64, en armonía con el artículo 42,numeral 12; el artículo 45,literal “e” y, el artículo 172,numeral 2do, todas las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo.

ARTÍCULO 3.- TERMINOS: Los vocablos, EMPLEADOR O “FALCONFILMS”, serán utilizados para referirse al EMPLEADOR; y los vocablos EMPLEADO u OBRERO, se usaran para referirse a los trabajadores con relación bajo dependencia.

ARTÍCULO 4.- ALCANCE DEL REGLAMENTO INTERNO: En este reglamento contiene las normas. Complementarias del Código de Trabajo; por lo que, su contenido podrá ser usado y aplicado en forma conjunta por separado.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 8/12
---	--	------------------------

CAPITULO II

ORDENAMIENTO FALCONFILMS

ARTICULO 7_ ORGANIGRAMA Y FUNCIONAMIENTO “FALCONFILMS”

cuenta con una estructura organizacional representada en un organigrama el mismo que se adecua a las necesidades cambiantes y de desarrollo del giro del negocio. Cuyos representantes será nombrado POR EL REPRESENTANTE LEGAL o su DELEGADO.

ARTICULO 8.- JERARQUIAS Y AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN: Todo trabajador, cumplirá y atenderá en su trabajo las instrucciones que reciba del Gerente General o de su Representante que, siendo su superior jerárquico representa para efectos laborales a FSLCONFILMS.


ARTICULO 9 .NORMAS: Ante la necesidad de efectuar reajustes de personal, para acondicionar técnicamente a sus trabajadores en las diversas funciones del negocio, se faculta a que la misma pueda hacerlos rotar o movilizarlos en cualquiera de sus dependencias, puntos de venta o instalación con aceptación de estos, sin que esto implique cambio de ocupación o despido intempestivo, siempre y cuando haya disminución de remuneración

CAPITULO III

CONTRATACION DEL PERSONAL

ARTICULO 10.- CONTARTO DE TRBAJO.- Los contratos de trabajo serán elaborados siguiendo las normas y principios del Código de Trabajo por tanto el , presente reglamento interno será integrante de dicho contratos y las relaciones trabajador y empleador se seguirán por las disipaciones de los mencionados cuerpos legales.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 9/12
---	--	------------------------

ARTICULO 11.- VACANTES.- Las vacantes en los diferentes puestos de comercialización serán comunicados mediante memorando interno en Falconfilms.

ARTICULO 12.- LA ADMISION DEL PERSONAL.- cualquier persona que aspire a ocupar un puesto en FALCONFILMS, deberá solicitar por escrito, llenando todos los documentos que este le proporcione a cuyo efecto entregado la documentación que en dichos formularios se indiquen.

La veracidad de los documentos presentados para la Admisión será comprobada por el **REPRESENTANTE LEGAL o su DELEGADO**, previo a obtener el puesto vacante.

ARTICULO 13.- en caso de falsedad de las informaciones proporcionadas por el aspirante, falta de autenticidad de los documentos entregados o adulteración de los mismos, se considerara que se. Que se ha inducido celebrar el contrato mediante certificados falsos. FALCONFILMS podrá proceder conforme a la ley.

ARTÍCULO 14 ACEPTACION: una vez seleccionado y aceptado; el aspirante al puesto deberá suscribir el respectivo Contrato de Trabajo. El que se sujetara a lo que establece la Constitución de la Republica el Código de Trabajo, así como el presente reglamento.

ARTÍCULO 15:- REGISTRO FALCONFILMS, Llevara una carpeta y un registro individual para cada trabajador: la primera contendrá documentación física y en el segundo se anotara su record de trabajo.


CAPITULO VI

OBLIGACIONES Y PROIBICIONES

ARTICULO 28 OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

1-Pagar al trabajador las cantidades que correspondan, en los términos del contrato y de acuerdo a las disposiciones del código de trabajo.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 10/12
---	--	-------------------------

2-Llevar un registro de cada trabajador en la que cuente la información personal laboral.

3-Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, equipos, herramientas o materiales necesarios para la ejecución del trabajo,

4-Respetar y considerar al trabajador, no infiriéndoles maltrato de palabra o de obra.

Conferir al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

5-Registrar a los trabajadores en el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, desde el primer día de labores, mediante el respectivo aviso de entrada.

6-Sujetarse al Reglamento Interno legalmente Aprobado.

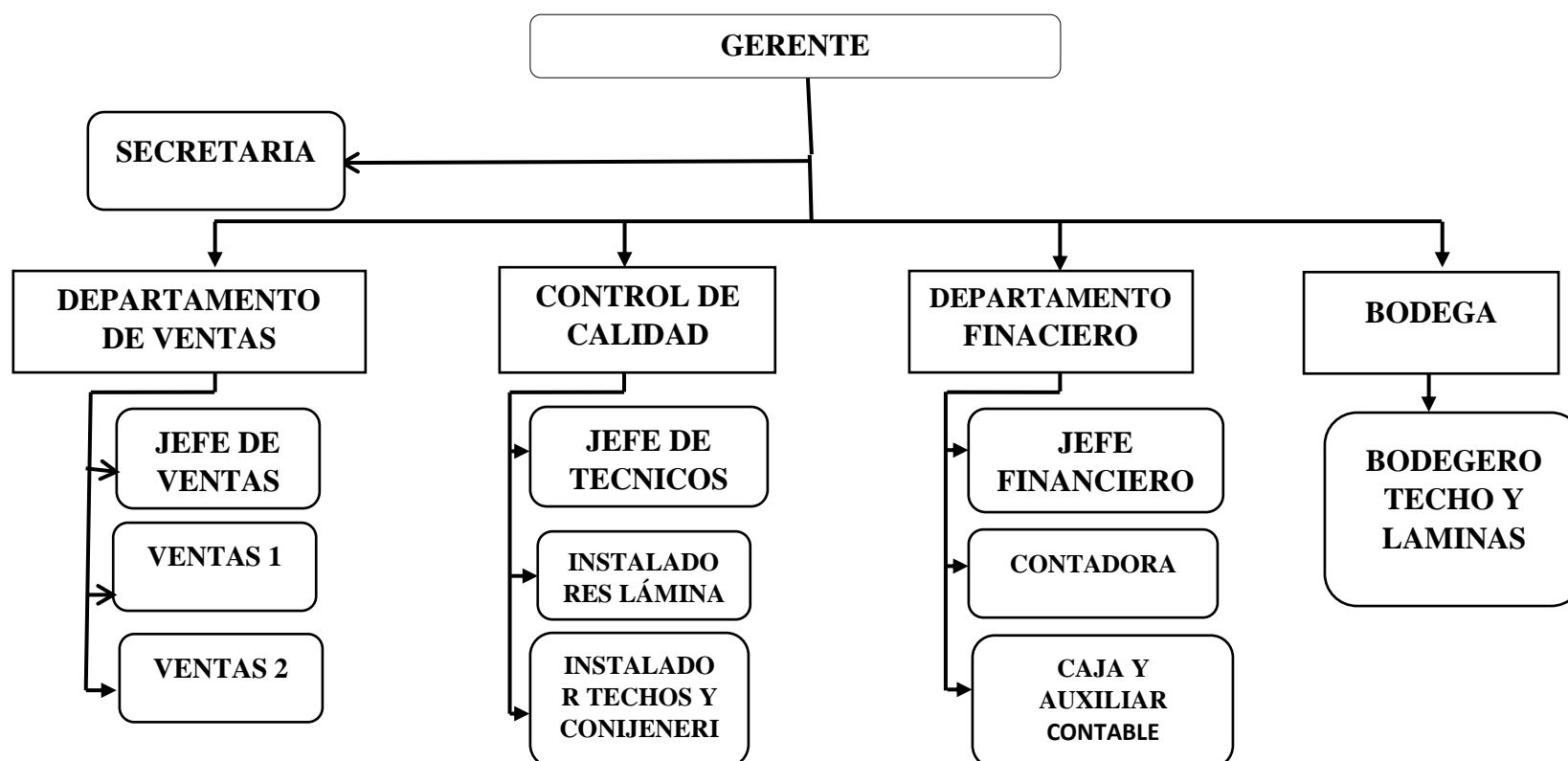
7-Las demás que determinare el CODIGO DE TRABAJO.

8-Del subsistema de Formación y Capacitación, la empresa brindara capacitación en el área operativa, administrativa. Ejecutiva y financiera cada vez que crea necesario o cuando.


Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 13/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.04 12/12
---	--	-------------------------

Misión

Bridamos tranquilidad mediante los servicios de seguridad integral con excelente calidad y garantía para ayudar a proteger lo que nuestros clientes más quieren, restaurando su confianza y bien estar.

Visión

Ser una empresa elite y de referencia de calidad de servicio de seguridad a nivel nacional, perfeccionando y tecnificando nuestros procesos y servicios, ampliando nuestra cobertura y capacidad productiva, diversificando nuestros negocios, capacitando continuamente a nuestros colaboradores y ejerciendo permanentemente nuestros valores.


Valores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Calidad
- Orientación al servicio

Objetivo

El principal objetivo de FALCONFILMS es brindar un servicio que supere las expectativas de los clientes, con productos de calidad y un servicio profesional, basados en las experiencias y responsabilidad.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 12/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.05 1/4
---	--	-----------------------

CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA MISIÓN				
OBJETIVO: Conocer si la misión de la institución contribuye a que el personal tenga claramente definida la orientación que deben seguir.				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿La empresa cuenta con un concepto de la misión?	20		
2	¿Cree usted que la misión está enfocada al negocio?	18	2	
3	¿La misión ha sido socializada al personal?	13	7	
4	¿Los empleados aportan al cumplimiento de la misión?	15	5	
5	¿La visión está visible entre el personal de la empresa?	0	20	
6	¿Se ha evaluado el cumplimiento de la misión?	9	11	
	TOTAL	75	45	

Formula

$$\frac{CT}{PT}$$

$$\frac{75}{120} \times 100 = 62.50\%$$

100% – Nivel de confianza

$$100\% - 62.50\% = 37.50\%$$

Resultados

Calificación Total	75
Ponderación Total	120
Nivel De Confianza	62.50%
Nivel De Riesgo	37.50%

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 13/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017


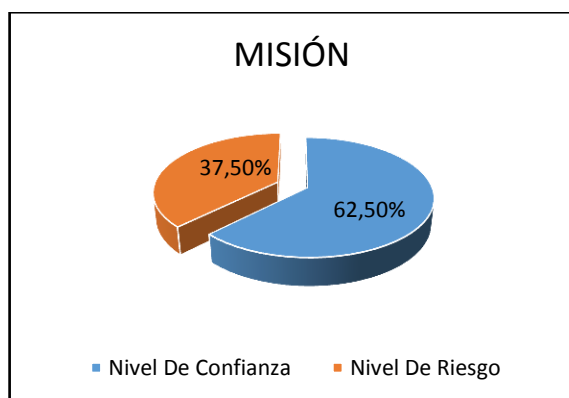
	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.05 2/4
---	--	-----------------------

Gráfico 1: Resultado y Análisis de la Misión



Elaborado por: Edilma Buenaño


Fuente: Resultado 1

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

Mediante la entrevista que hemos aplicado al personal de la empresa FALCONFILMS se procedió a elaborar un cuestionario que permitió analizar aspectos importantes de la Misión, y en base a las respuestas afirmativas obtenidas, hemos determinado que el nivel de confianza se encuentra enmarcado en un 60.50%, acentuado que la misma que se presenta en un lenguaje claro, en términos que expresan su razón de ser y el que hacer esencial de empresa.

Debemos considerar que el desconocimiento de misión representa un 37.50% de riesgo de la empresa y esto se debe a que la misión no es difundida de una manera correcta a todos los empleados y a que las acciones cotidianas de todo el personal no está dirigida al logro de la misión; por lo tanto podemos concluir que la misión debe ser difundida a todas las áreas de la empresa incluyendo a las sucursales y que se encuentre en un lugar visible en la empresa. Los trabajadores tienen que tener presente y estar apasionados por el papel que desempeñan dentro de la empresa y así hacer que la misión sea una realidad.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 13/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.05 3/4
---	--	-----------------------

CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA VISIÓN				
OBJETIVO: Conocer si la visión que tiene la empresa define claramente lo que quiere lograr en un futuro.				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con una visión?	20		
2	¿Cree usted que la visión está enfocada al negocio?	18	2	
3	¿La visión ha sido socializada al personal?	17	3	
4	¿Los empleados aportan al cumplimiento de la visión?	17	3	
5	¿Se ha evaluado el cumplimiento de la visión?	5	15	
	TOTAL	77	23	

Fórmula

$$\frac{CT}{PT}$$

$$\frac{77}{100} \times 100\% = 77.77\%$$

100% – Nivel de confianza

$$100\% - 77.77\% = 22.23\%$$

Resultados de la Visión

Calificación Total	77
Ponderación Total	100
Nivel De Confianza	77.77%
Nivel De Riesgo	22.23%

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 13/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017


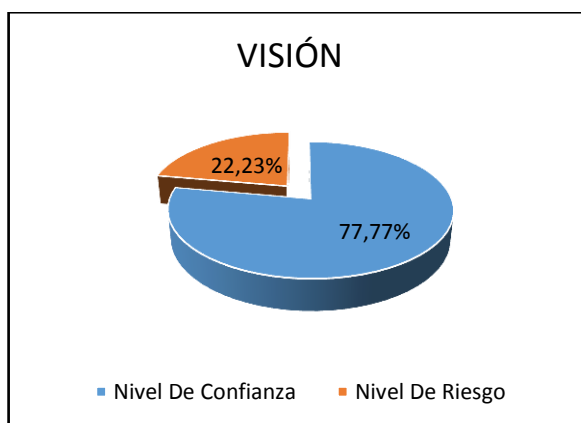
	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.05 4/4
---	--	-----------------------

Gráfico 2: Resultado y Análisis de la Visión



Elaborado por: Edilma Buenaño


ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

Después de la entrevista aplicada al personal de la empresa FALCONFILMS se procedió al análisis de la visión, se determinó que su contenido ha sido planteado en términos claros, destacándola importancia de la práctica masiva de la actividad física al personal de la empresa, constituyendo esto un porcentaje de confianza de 77.77%.

Debemos recalcar que pese a que la visión asido expresada en términos claros, el desconocimiento de la misma constituye un 22.23% de riesgo y consideramos adecuado que la visión debe ser colocado y comunicado permanente mente, no importa si los empleados se encuentren con varios años en la empresa, pues esto no garantiza que realmente conocen y ponen en práctica lo que la visión pretende alcanzar.


Todos los empleados nuevos y antiguos deben tener una constante comunicación que sensibilice la importancia de la cultura organizacional de esa manera la constante interrelación ayudara no solamente a conocerla si no ejecutar.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 13/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 1/24
---	--	------------------------


CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
OBJETIVO: Determinar si la empresa establece un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores y conductas y reglamentos apropiados para que sean comunicados y puestos en práctica						
Nº	Preguntas	PT	Si	No	CT	Observación
1	¿La gerencia ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal?	1		✓	0	No, sé a establecido un código de ética por escrito por desconocimiento.
2	¿Se informa periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de observancia?	1	✓		1	Se informa Verbalmente en cada reunión.
3	¿El código de ética asido difundido a todo el personal de la empresa y se ha verificado su comprensión?			✓	0	No asido verificado la comprensión por que no cuentan con un código de ética.
4	¿Existe un buen ambiente laboral entre los compañeros de la empresa?	1	✓		1	Si
5	¿Se incentiva al personal sobre el buen comportamiento, el respeto y la moral?	1		✓	0	No, porque la empresa carece de un documento de ética.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 2/24
---	--	------------------------

6	¿Existen sanciones en caso de que el personal no actué con moral y sean comprobadas las acciones?	1	✓		1	Si, el despido inmediato.
7	¿Al nuevo personal se le informa sobre el tema de la conducta, valores, ética y moral que implementa la empresa?	1	✓		1	Si, se le informa verbalmente por que no cuenta con un código de ética por escrito.
	TOTAL	7			4	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 3/24
---	--	------------------------

Fórmula:

Resultado

$$\frac{CT}{PT} \times 100$$

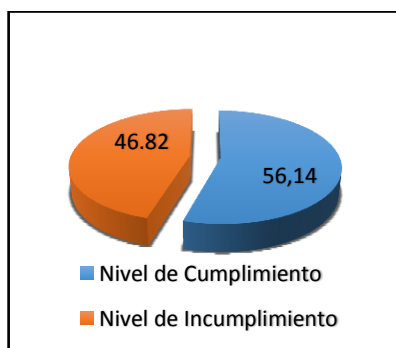
$$\frac{4}{7} \times 100 = 56,14\%$$

$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 57,14\% = 46.82\%$$

Calificación Total	4
Ponderación Total	7
Nivel De Confianza	56,14%
Nivel De Riesgo	46.82%


Gráfico 3: Integridad y Valores Éticos



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: En la empresa **FALCONFILMS**, se establece que la **Integridad y Valores Éticos**, contiene un nivel de confianza moderado de un 56.14% con un nivel de riesgo alto con un 46.82%, debido a que no cuenta con algunos aspectos importantes referente al código de ética.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

 Edilma Buenaño Auditors	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 4/24
---	--	------------------------

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
SUBCOMPONENTE: ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD						
OBJETIVO: Determinar la delegación de autoridad y establecimiento de las políticas para cumplir con las actividades, objetivos y funcionamientos operativos de la empresa						
N°	Preguntas	PT	Si	No	CT	Observación
1	¿La empresa para su gestión, cuenta con un sistema de planificación para cada puesto de trabajo?	1	✓		1	
2	¿En la realización del cierre anual se han considerado el análisis de los resultados anteriores para satisfacer las necesidades de los clientes en un marco de calidad?	1	✓		1	Si, e considera en este caso en el área operativa por los re procesos que se dieron en el año.
3	¿Los productos que se obtiene de las actividades de planificación se difunden a todas las áreas de la empresa?	1	✓		1	Si, se les comunica para incentivar al personal
4	¿La planificación es realizada por cada jefe de departamento?	1		✓	0	No solo la planificación lo realiza Gerencia.
5	¿Los recursos asignados para cada área son utilizados en su totalidad?	1		✓	1	Si son utilizados en su totalidad.
	TOTAL	5			4	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 5/24
---	--	------------------------

Fórmula

$$\frac{CT}{PT} \times 100$$

$$\frac{4}{5} \times 100 = 80\%$$

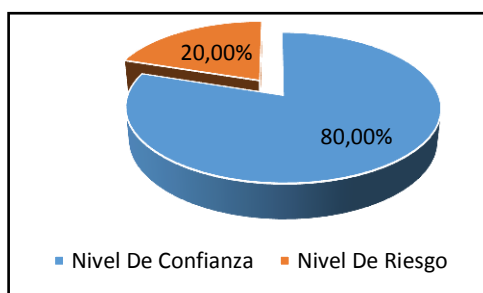
$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 80\% = 20\%$$

Resultados

Calificación Total	4
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	80.00%
Nivel de Riesgos	20.00%


Gráfico 4: Asignación de Autoridad



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: Mediante la entrevista al Gerente de la empresa de “FALCONFILMS”, hemos elaborado un cuestionario de preguntas y se determina que la **Asignación de Autoridad y Responsabilidad** contiene un nivel de confianza alto con un 80% , y un nivel bajo de un 20%, debido a que la planificación no es realiza con cada jefe de departamento.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 6/24
---	--	------------------------

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DEL CONTROL						
SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
OBJETIVO: Determinar si la empresa cuenta con una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos y metas propuestas.						
N°	Preguntas	PT	Si	No	CT	Observación
1	¿La empresa cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquico funcionales?	1	✓		1	Si, cuenta con una estructura organizacional
2	¿Dentro de la empresa se han establecido líneas claras para la presentación de informes?	1	✓		1	sí, pero no se da el seguimiento necesario para cada informe presentado
3	¿Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito?	1		✓	0	No, solo son delegadas verbalmente porque carece de manuales de funciones
	TOTAL	3			2	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 7/24
---	--	------------------------

Fórmula

$$\frac{CT}{PT} \times 100$$

$$\frac{2}{3} \times 100 = 66\%$$

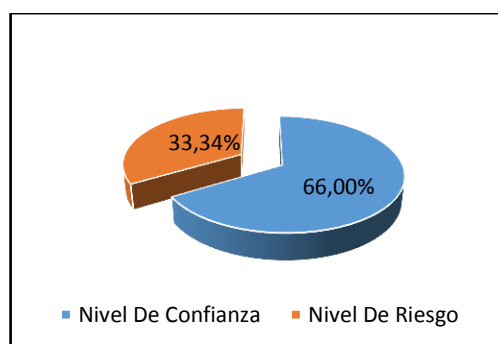
$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 66.66\% = 33.34\%$$

Resultados

Calificación total	2
Ponderación total	3
Nivel de confianza	66%
Nivel de riesgos	33.34%


Gráfico 5: Estructura Organizacional



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: Mediante la observación se determina que la **Estructura Organizacional**, contiene un nivel de confianza moderado con un 66%, y un nivel de riesgo alto de 33.34%, esto se da a que las funciones a los empleados se delegan verbalmente no cuentan con manuales de funcionamiento para cada área de trabajo no tienen el lineamiento hasta donde pueden llegar con las responsabilidades asignadas.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 8/24
---	--	------------------------


CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PRACTICAS DEL TALENTO HUMANO						
OBJETIVO: Determinar las políticas y prácticas necesarias para asegurar que la administración del talento humano garantice el desarrollo profesional.						
N°	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Los puesto de gestión en las diferentes áreas están ocupada por personal con competencia, capacidad y experiencia profesional?	1	✓		1	
2	¿La empresa cuenta con un departamento de talento humano o con una persona idónea para realizar esta función?	1		✓	0	No cuenta con departamento de talento humano por la inobservancia al reglamento interno
3	¿Se han establecido procedimientos apropiados para verificar los requisitos y perfil requeridos de los candidatos para hacer contratados?	1	✓		1	Si se ha establecido dichos procedimientos pero no cuenta con la persona idónea para realizar dicho trabajo
4	¿Se informa al personal nuevo de sus responsabilidades de preferencia mediante una descripción detallada de sus puestos?	1	✓		1	si se les comunica verbalmente, porque carecen de manuales de funciones

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2017
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 9/24
---	--	------------------------

5	¿Se ha elaborado un plan de capacitación para el nuevo personal?	1		✓	0	No, se capacita al persona nuevo
6	¿Se cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	1	✓		1	Solo para el área operativa y de ventas.
7	¿Se ha establecido la rotación del personal de labores administrativas y operativas?	1		✓	0	No porque no están capacitados en todas las áreas.
8	¿Para las evaluaciones del desempeño del personal se aplica criterios de integridad y valores éticos?	1		✓	0	No cuenta con un código de ética en la empresa.
	TOTAL	8	✓		4	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 10/24
---	--	-------------------------

Fórmula

$$\frac{CT}{PT} \times 100$$

$$\frac{4}{8} \times 100 = 50\%$$

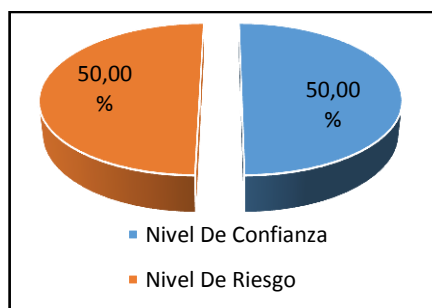
$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 50\% = 50\%$$

Resultados

Calificación total	4
Ponderación total	8
Nivel de confianza	50%
Nivel de riesgos	50%


Gráfico 6: Políticas y Prácticas del Talento Humano



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: En la empresa “FALCONFILMS”, en las **Políticas y Prácticas del Talento Humano**, mediante la entrevista al gerente se ha determinado un nivel de confianza bajo con un 50%, y se determina un nivel de riesgo alto de un 50% debido a que las políticas y prácticas del talento humano no son ejecutadas con transparencia en la contratación, capacitación y evaluación del desempeño de cada área.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2016
Revisado por L.M / V.C:	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 11/24
---	--	-------------------------

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
EVALUACIÓN DE RIESGO						
OBJETIVO: Evaluar los riesgos en un proceso interactivo						
N°	Preguntas	PT	Si	No	CT	Observación
1	¿Las actividades principales están orientadas al logro de los objetivos y se consideraron en el plan estratégico?	1	✓		1	si están orientadas al logro de metas y objetivos
2	¿Se han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas propuestas?	1	✓		1	Si reuniones con el personal.
3	¿Existen los respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres?	1		✓	0	No existe información respaldada.
4	¿La empresa cuenta con una póliza de seguro en caso de accidentes en los vehículos?	1		✓	0	No cuenta con ninguna clase de seguro.
5	¿Las transacciones se realizan con la debida autorización?	1	✓		1	Si se lo realiza
6	¿Se cuenta con un sistema informático adecuado?	1		✓	0	No cuenta con un sistema adecuado para obtener una información.
	TOTAL	6			3	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 13/24
---	--	-------------------------

Fórmula

$$\frac{C T}{P T} \times 100$$

$$\frac{3}{6} \times 100 = 50.00\%$$

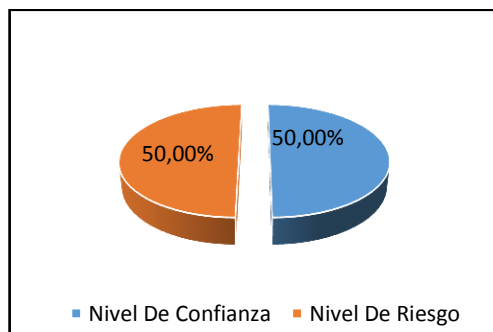
$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 50\% = 50\%$$

Resultados

Calificación Total	3
Ponderación Total	6
Nivel De Confianza	50.00%
Nivel De Riesgo	50.00%


Gráfico 7: Evaluación de Riesgo



Elaborado por: La Autora


Interpretación: En la empresa “**FALCONFILMS**” mediante un cuestionario aplicado a gerencia a la **Evaluación de Riesgo** se ha determinado que el nivel de confianza bajo con un 50%, y se determina que el nivel de riesgo alto es de un 50% debido a que la empresa no cuenta las medidas adecuadas para respaldo necesario en caso de desastre, no cuenta con un sistema informático adecuado para el tipo de negocio que posee.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 14/24
---	--	-------------------------


CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
ACTIVIDADES DE CONTROL						
OBJETIVO: Realizar controles preventivos para detectar deficiencias, manuales, computarizados y administrativos.						
Nº	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿La supervisión de documentos se lo realiza constantemente, con el fin de medir la eficiencia y eficacia de las metas y objetivos empresariales?	1	✓		1	Si se realiza los controles necesarios por cada jefe de departamento, pero no toman medidas correctivas de los riesgos encontrados.
2	¿Se han definido procedimientos de control, para cada uno de los riesgos identificados?	1		✓	0	No se han definido por desconocimiento.
3	¿Existe un control adecuado para el manejo de los suministros u útiles d oficina?	1		✓	0	
4	¿Se evalúa el rendimiento del personal en el área?	1	✓		1	
5	¿Existe constante control al personal operativo.	1		✓	0	No

laborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/0 5/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 15/24
---	--	-------------------------

6	¿La documentación de las operaciones, se encuentra disponible y debidamente archivada para su revisión?	1	✓		1	Si, se encuentran debidamente archivada por meses y por año.
7	¿La información de las operaciones financieras es completa, oportuna y facilita la revisión del proceso de principio afín?	1	✓		1	Si.
8	¿La información magnética es accesible a la alta dirección a los niveles de supervisión para fines de evaluación?	1		✓	0	El sistema no es el adecuado para una supervisión ya que contiene alteraciones en el momento de ingresar la información
9	¿Se toman las medidas necesarias en el cuidado del medio ambiente, como es el manejo del papel celofán de las láminas?	1		✓	0	No, toman las medidas necesarias.
10	Existe un control adecuado para el manejo de materia prima sean estos laminas, cueros, techos y demás accesorios?	1		✓	0	Si, existe un control mediante Kardex manuales.
	TOTAL	10			4	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 17/24
---	--	-------------------------

Fórmula

$$\frac{CT}{P.T} \times 100$$

$$\frac{4}{10} \times 100 = 40\%$$

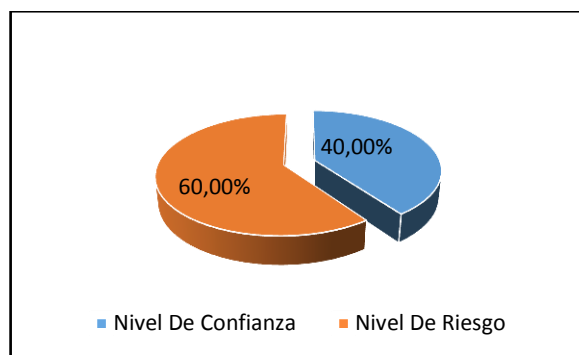
$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 40\% = 60\%$$

Resultado

Calificación Total	4
Ponderación Total	10
Nivel De Confianza	40%
Nivel De Riesgo	60%


Gráfico 8: Actividades de Control



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: Mediante la entrevista al Gerente de “FALCONFILMS” hemos aplicado un cuestionario de preguntas a las **Actividades de Control**, se ha determinado que el nivel de confianza moderado con un 60%, y un nivel de riesgo alto de un 40%, porque no cuenta con un sistema informático adecuado que permita contar con la información veraz y oportuna para su revisión y supervisión sin tener que acudir a los archivos físicos.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 5/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 18/24
---	--	-------------------------


CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
OBJETIVO: Verificar y Capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades tanto internas como externas.						
N°	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Existe una adecuada comunicación por parte de Gerencia a los empleados, que permita identificar, capturar información veraz y oportuna para facilitar al personal a cumplir sus responsabilidades encomendadas.	1	✓		1	
2	¿La empresa ha establecido canales de comunicación para trasladar la información en forma segura?	1		✓	0	No, se ha establecido por desconocimiento.
3	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	1		✓	0	No
4	¿Existe un mensaje claro entre el personal operativo con el personal de coordinación de instalaciones?	1	✓		1	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

 Edilma Buenaño Auditera	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 19/24
---	--	-------------------------

5	¿Existe una comunicación clara sobre la importancia del sistema del control interno y las responsabilidades de cada área?	1	✓		1	
	TOTAL	6			3	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 5/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 20/24
---	--	-------------------------

Fórmula

Resultados

$$\frac{C.T}{P.T} \times 100$$

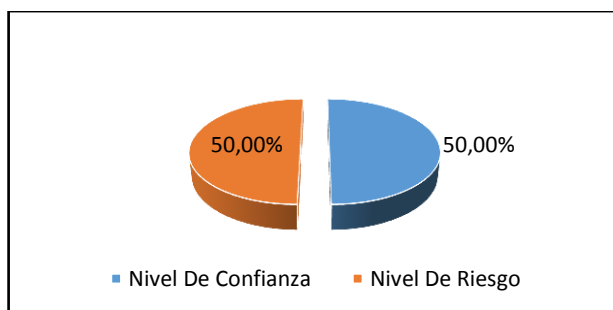
$$\frac{3}{6} \times 100 = 50\%$$

$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 50\% = 50\%$$

Calificación Total	3
Ponderación Total	6
Nivel De Confianza	50%
Nivel De Riesgo	50%


Gráfico 9: Información y Comunicación



Elaborado por: La Autora


Interpretación: Mediante la entrevista que hemos aplicado a Gerencia de la empresa “**FALCONFILM** de la **Información y Comunicación**, hemos determinado un nivel de confianza bajo con un 50%, por lo tanto el nivel de riesgo es alto con un 50%, debido a la falta de canales de comunicación para trasladar información segura y oportuna entre el personal operativo de ventas y administrativo.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 21/24
---	--	-------------------------


CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO						
ACTIVIDADES DE MONITOREO						
OBJETIVO: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras sobre las operaciones diarias de la entidad						
Nº	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Se toman medidas correctivas luego de las evaluaciones realizadas en la empresa?	1		✓	0	No se toman medidas correctivas.
2	¿Se informa a Gerencia de los errores detectados?	1	✓		1	Si se les informa , los errores detectados por cada jefe de departamento
3	¿Se comunica diariamente a cada jefe de departamento sobre las acciones a ejecutarse?	1		✓	0	No se comunica,
4	¿Se informa sobre los procedimientos mal ejecutados par su inmediata corrección?	1	✓		1	Esto se da con más frecuencia en el área operativa,
5	¿Se identifica los errores cometidos en el área administrativa?	1		✓	0	No se identifica.
6	¿Se realizan controles sorpresivos en cada una de las áreas?	1	✓		1	Estos controles se lo realizan en el área de contabilidad.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 22/24
---	--	-------------------------

7	¿Los controles son efectuados por personal capacitado en el área?	1	✓		1	Los controles lo realiza cada jefe de área.
8	¿Se toman medidas correctivas después de las evaluaciones con el personal involucrado?	1		✓	0	No
	TOTAL	8			4	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/ 5/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.06 23/24
---	--	-------------------------

Fórmula

$$\frac{C.T}{P.T} \times 100$$

$$\frac{4}{8} \times 1000 = 50\%$$

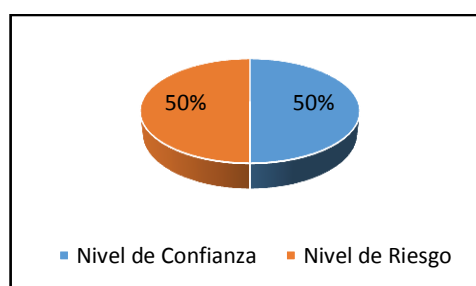
$$100\% - NC = NR$$

$$100\% - 50\% = 50\%$$

Resultados

Calificación Total	4
Ponderación Total	9
Nivel de confianza	50%
Nivel De Riesgo	50%


Gráfico 10: Actividades de Monitoreo



Elaborado por: Edilma Buenaño

interpretación: Mediante un cuestionario de preguntas que hemos aplicado al Gerente de “FALCONFILMS” se ha determinado que las **Actividades de Monitoreo** tiene un nivel de confianza de baja 50%, y un nivel de riesgo alto con un 50 % de incumplimiento por que no se toman las medidas correctivas en las áreas críticas.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.07 1/1
---	--	-----------------------

FODA

Tabla 8: FODA


FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Talleres adecuados para la instalación ✓ Buen ambiente laboral ✓ Conocimiento del mercado ✓ Garantía del producto extendida por escrito al cliente. ✓ Servicio a domicilio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia débil ✓ Mercado mal atendido ✓ Necesidad del producto ✓ Tendencia favorables en el mercado ✓ Convenios a nivel nacional con los concesionarios

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capital de trabajo mal utilizado ✓ Falta de capacitación al personal ✓ Deficientes habilidades Gerenciales ✓ No contar con una infraestructura propia ✓ Reproceso por mala instalación del personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de precio de materia prima ✓ Crisis económica en el país ✓ Alza de impuestos a las importaciones

Elaborado por: La Autora

Fuente: Conocimiento preliminar

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 23/ 05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 1/15
---	--	------------------------

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN

Realización de una auditoria de gestión a la empresa FALCONFILMS del Cantón Ambato Provincia del Tungurahua en el periodo correspondiente en al periodo 01 enero al 31 de Diciembre del 2014. Con orden de trabajo N° 001 De fecha 15 de mayo del 2016 examen se realizó para verificar el cumplimiento de los procesos en el área administrativa, operativa, y ejecutiva para el logro de metas y objetivos propuestos.

OBJETIVO DEL EXAMEN


Realizar una Auditoría de Gestión de la Empresa Falconfilms en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para evaluar la eficiencia ,eficacia ,economía en el manejo de los recursos empresariales Correspondiente al periodo 01 Enero al 31 Diciembre de 2014.

ALCANCE DEL EXAMEN

Se describe el trabajo realizado, basándose en los componentes del control interno con la finalidad de conocer el comportamiento de la entidad como son:

- La integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional.
- Políticas y prácticas del talento humano
- Evaluación del Riesgo
- Las actividades de Control
- Información y Comunicación
- Actividades de Monitoreo

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 2/15
---	--	------------------------

BASE LEGAL:

El sistema impositivo debe coadyuvar en el propósito de alcanzar una eficiencia asignación de recursos que garantice la equidad de sistema que debe lograr el máximo efecto neutralidad económica, evitando distorsiones en la selección de los consumidores, en las decisiones de organización de los contribuyentes y en la estructura de financiamiento de las empresas.


Código de trabajo

La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional de conformidad con la Constitución Política de la República, ha considerado menester realizar la presente Codificación del Código del Trabajo con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; leyes reformativas a éste Código; observaciones formuladas por el H. doctor Marco Proaño Maya, Diputado de la República; Código de la Niñez y Adolescencia; Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; y, resoluciones del Tribunal Constitucional.

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 3/15
---	--	------------------------

Reglamento interno de trabajo

Reglamento interno de trabajo, de FALCONFILMS con su representa legal la señora Susana Karina Gordillo Narváez ecuatoriana portadora de la cedula de ciudadanía 1803239464 casada 33 años con domicilio en esta jurisdicción quien dicta el presente reglamento de acuerdo con las especificaciones legales señaladas en el artículo 64, en armonía con el Ar.- 42, numeral 12, 1 artículo, 45, LITERAL “e” y el articulo 172 numeral 2do, todas las disposiciones contenidas en el código de trabajo, la presente resolución deben ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del trabajo.

OBJETIVOS DE LA ENTIDAD


El principal objetivo de FALCONFILMS es brindar un servicio que supere las expectativas de los clientes, con productos de calidad y un servicio profesional, basados en las experiencias y responsabilidad.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

Tabla 9: Matriz de Debilidades Detectadas en el Control Interno


MATRIZ DE DEBILIDADES DETECTADAS EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
COMPONENTES	DEBILIDADES
Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No cuenta con un código de ética ni un manual de funciones por escrito. ➤ El código de ética no asido difundido al personal. ➤ No se incentiva al personal sobre el buen comportamiento
Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La planificación no es realizada por cada jefe de área. ➤ Las funciones y responsabilidades no se delegan por escrito.
Políticas y Prácticas Del Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La empresa no cuenta con un departamento de talento humano. ➤ No se ha elaborado un plan de capacitación al personal ➤ No se establece la rotación del personal en las labores. ➤ No sé a evaluado al personal en el desempeño aplicando la integridad y valores ético

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 5/15
---	--	------------------------


Evaluación de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No existe respaldo de la información en caso de desastre. ➤ No cuenta con una póliza de seguro en caso de accidente con los vehículos ➤ No cuenta con un sistema informático adecuado
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos identificados. ➤ No cuentan con un control adecuado para el manejo de suministros y útiles de oficina. ➤ No existe rotación del personal ➤ No toman las medidas necesarias en el cuidado del medio ambiente. ➤ No existe un control adecuado para materia prima.
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No cuenta con canales de comunicación para trasladar información. ➤ El sistema de información no cuenta con los controles adecuado

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 6/15
---	--	------------------------

<p>Actividades de Monitoreo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se han tomado medidas correctivas luego de las evaluaciones. ➤ No se comunica diariamente sobre las acciones ejecutarse. ➤ No son identificados los errores operativos administrativo y ejecutivo. ➤ No se toma medidas correctivas después de las evaluaciones con el personal involucrado
---------------------------------	---

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 7/15
---	--	------------------------

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

COMENTARIO:

Inexistencia De Un Código De Ética: La empresa FALCONFILMS cuya máxima autoridad es el Gerente General, no ha establecido por escrito un código de ética que regule el comportamiento de todos los empleados de la entidad, únicamente se le informa verbalmente, esto ocasiona que el personal de la empresa no contribuya de manera adecuada con el desarrollo de los procesos y actividades empresariales.

Desinformación del Código de Ética al personal: Al no poseer un código de conducta preestablecido la empresa FALCONFILMS, encadena que el personal de la empresa no actúe con orden, moral disciplina y profesionalismo.

No se incentiva al personal sobre el buen comportamiento: La empresa FALCONFILMS al no poseer un código de ética por escrito no se incentiva al personal por el comportamiento porque desconocen de dicho código de conducta.


CONCLUSIÓN:

La empresa FALONFILMS no posee un Código de ética que contribuya a mantener un buen ambiente de control que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al desarrollo de las actividades.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda al Gerente de la empresa FALCONFILMS el diseño e implementación de un Código de Ética, así como la difusión y la capacitación mediante el desarrollo de talleres charlas o conferencias de principios y valores éticos efectuados por lo menos una vez al año para que formen parte del comportamiento y conducta de los empleados.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 8/15
---	--	------------------------

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

COMENTARIO:

La planificación no es realizada por cada jefe de área: La falta de la planificación conlleva a no alcanzar las metas y objetivos propuestos, ya que el proceso de planificación y control anual o mensual, regularan, medirán y rectificaran el desarrollo de las actividades de cada área,


CONCLUSIÓN:

La empresa FALCONFILMS, no tiene establecido la planificación por cada jefe de área así provocando que las actividades de cada área no cumplan con las metas y objetivos propuestos.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente de FALCONFILMS establecer la planificación mensual o anual con cada jefe de área para que cada uno de ellos aporten sus conocimientos destrezas y habilidades, para el logro de metas y objetivos propuesto, tanto en el área de ventas como el área operativa y Administrativa.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 9/15
---	--	------------------------

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL TALENTO HUMANO

COMENTARIO:

Inadecuada delegación de responsabilidades: No se encuentra definida de manera clara las responsabilidades de cada uno de ellos, no cuenta con un manual de funciones para cada área de trabajo, los empleados no saben de manera precisa cuáles son sus responsabilidades así provocando ineficiencia y demora en los procesos a realizarse en la empresa.


CONCLUSIÓN:

La empresa FALCON FILMS no cuenta con un manual de funciones por escrito para cada puesto de trabajo, así entorpeciendo el cumplimiento de las actividades, objetivos, misión y visión de la empresa

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente de FALCONFILMS, implementar manuales de funciones y de responsabilidades por escrito para cada puesto de trabajo, para el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, a fin de que los empleados puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar de manera eficiente y eficaz sus responsabilidades encomendadas.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 10/15
---	--	-------------------------

COMENTARIO:

La empresa FALCON FILMS no cuenta con una persona encargada para elaborar y revisar los requisitos exigidos por la empresa para el ingreso del personal, esto ocasiona que algunos empleados no cuente con el perfil profesional requerido o a su vez dichos conocimientos se encuentren desactualizados, el reclutamiento del personal debe efectuarse previa a la convocatoria, evaluación y selección que permitirá identificar a quienes están aptos para ocupar la vacante.

Además será responsable del control de todos de los expedientes del personal de la empresa de su clasificación y actualización.

De igual manera promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los empleados de la empresa a fin de actualizar sus conocimientos, obteniendo mayor rendimiento y elevando la calidad de trabajo.


CONCLUSIÓN:

Se concluye que la empresa FALCONFILMS no cuenta con un departamento de Talento Humano o la persona idónea que desempeñe el rol de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo a transparencia en las practicas diarias.

RECOMENDACIONES:

Al Gerente de FAICONFILMS se recomienda la implementación de la Unidad de Talento Humano que se encargue de formular y establecer un plan de talento humano, un manual de clasificación, puestos evaluación y desempeño, capacitación y entrenamiento continua, rotación del personal y permanencia del personal, información Actualizada del personal permita a la empresa administrar el Talento humano de manera.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017


	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 11/15
---	--	-------------------------

Adecuada que permita un mejor desempeño de los empleados.

La evaluación periódica a todo el personal de la empresa con el objetivo de conocer si la persona está acorde a las necesidades que el puesto lo requiere, y a los cambios que presenten con el respecto a las leyes y procedimientos.

Además recomendamos que se modifique el organigrama estructura, de manera que se incluya la unidad de Talento Humano.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 12/15
---	--	-------------------------

EVALUACIÓN DE RIESGO

COMENTARIO:

FALCONFILMS no posee con respaldo de la información en caso de desastre.

La empresa no cuenta con una con un seguro en caso de accidentes en los vehículos en instalaciones y movilización de los mismos.

La empresa no cuenta con un sistema informático adecuado, lo que conlleva a la desinformación en caso de vehículos instalados que requieren garantías.

CONCLUSIÓN:

No existe medidas precautelares frente a un riesgo, no clasifica los riesgos de manera pertinente para que estos sean contrarrestados de manera oportuna.


RECOMENDACIÓN:

Al Gerente General Implementar identificar y clasificar los riesgos según el nivel de importancia que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa debido a que no cuentan con medidas preventivas a factores internos y externos así como, resguardar la información con contraseñas en los quipos de cómputo, extraer la información en dispositivos extraíbles semanalmente.

Contratar un seguro para la empresa en caso de accidentes con los vehículos que transportan de un lugar a otro.

Adquirir un sistema informático para obtener una información veraz y oportuna de clientes y vehículos.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 13/15
---	--	-------------------------

ACTIVIDADES DE CONTROL

COMENTARIO:

La empresa no posee los diferentes controles para cada uno de los riesgos identificados, que permitan a una organización tener lineamientos para el desarrollo y crecimiento de la misma, por falta de conocimiento de los reglamentos y creación de manuales de función para cada área.

Acorde a la observación realizada durante el desarrollo de la auditoria de Gestión, hemos determinado que la empresa ciertamente no mantiene como uno de sus objetivos primordiales el cuidado del ambiente.

Además las los suministros y útiles de oficina no son consumidas de una manera adecuada.

La materia prima no cuenta con un sistema adecuado para su respectiva entrada y salida de bodega.


CONCLUSIÓN:

La empresa no supervisa y no realiza un control en las diferentes áreas para conocer el desempeño del personal a cargo de la materia prima, suministros y no realizan evaluaciones par la rotación de la misma.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente conjuntamente con cada responsable de los departamentos deberá Realizar un análisis profundo de las deficiencias encontradas, con el propósito de obtener varias alternativas para realizar los controles adecuados para contrarrestar el desorden.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 14/15
---	--	-------------------------

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

COMENTARIO:

La empresa, no cuenta con canales de comunicación adecuados, que permitirá trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la empresa. Esto se debe a la falta de políticas en las que se dispongan que la empresa mantenga canales de comunicación abiertos que garantice la calidad de servicio.

Lo que ha ocasionado que no exista un respaldo de la información y los empleados tengan que levantar información nuevamente de clientes y vehículos ya instalados o recurrir a notas de pedido.


CONCLUSIÓN:

La gerencia de FALCONFILMS no ha establecido canales de comunicación abiertos dentro de los diferentes departamentos de manera que se pueda garantizar que la información esté disponible.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al Gerente establecer canales de comunicación abiertos que permitan a los empleados evitar el levantamiento de la información o recurrir a los documentos físicos y a los clientes para que puedan aportar información de gran valor sobre los servicios brindados por parte de la empresa, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los clientes, proyectando una imagen positiva.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.P.08 15/15
---	--	-------------------------

ACTIVIDADES DE MONITOREO

COMENTARIO:

La empresa, no cuenta con una supervisión, que permitirá la efectividad de las operaciones diarias de una manera correcta y oportuna.

La no supervisión continua ha ocasionado que no exista medidas correctivas frente al mal estar en los clientes.

CONCLUSIÓN:

No existe supervisión y continua en las diferentes áreas de las operaciones a realizarse, todas las deficiencias encontradas en los diferentes niveles de la empresa no son comunicadas al personal involucrado.

No se has tomado medidas correctivas de evaluaciones realizadas con el personal involucrado.


RECOMENDACIÓN:

A los jefes de departamentos Supervisar y evaluar de una manera periódica a cada uno de los empleados que estén bajo su responsabilidad con la finalidad de tomar medidas correctivas en las áreas críticas.

Al gerente debe conocer todas las deficiencias encontradas en la empresa, de modo que se actúe de manera eficiente y oportuna ante las dificultades que se presentan durante la supervisión.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 26/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

4.2.2 Fase II: Planificación Específica


 Edilma Buenaño Auditora	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	PE 1/1
---	--	-------------------

Objetivo:

Conocer de manera general a la entidad con la finalidad de establecer los componentes que serán auditados.


No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Elaborar los cuestionarios de control interno por componente a ser evaluado.	PE.01	E.C.B.LL	08/07/2016
2	Determinar los niveles de confianza y riesgos.	PE.02	E.C.B.LL	15/07/2016
3	Elaborar de la matriz de riesgo.	PE.03	E.C.B.LL	17/ 07/2016
4	Emitir el informe de control interno.	PE.04	E.C.B.LL	20/07/2016

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 08/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

 Edilma Buenaño Auditors	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	PE.01 1/12
---	--	-----------------------


TALENTO HUMANO Y SU DESEMPEÑO						
OBJETIVO: Conocer si se aplican todos los derechos y desempeño del talento humano de la empresa FALCONFILMS.						
N o	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Todos los trabajadores Posee un contrato de trabajo por escrito debidamente firmado, legalizado y registrado Ante el inspector de trabajo?	1		✓	0	No, porque algunos trabajan bajo comisión. CAPITULO III CONTRATACIÓN DEL PERSONAL Ar.10 del Reglamento Interno
2	¿El personal según su desempeño laboral en el área asignada es ascendido a diferentes puestos de trabajo en caso que haya vacantes o creaciones de nuevos puestos de trabajo?	1	✓		1	Si esto se da cuando se haya creado un puesto de trabajo. Primera cláusula del contrato de trabajo
3	¿Las remuneraciones son pagadas como lo estipula el código de trabajo, además son pagados las remuneraciones adicionales y otros beneficios?	1	✓		1	Si, segunda cláusula, Remuneración del Contrato del Contrato de Trabajo

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 08/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 2/12
---	--	------------------------

4	¿Los trabajadores laboran a tiempo completo de conformidad con la ley?	1	✓		1	Si, las ocho horas diarias. Tercera Clausula Jornada del Contrato de Trabajo.
5	¿Los empleados si es necesario son trasladados a trabajar a cualquier otro lugar en donde ejerza la empresa su actividad?	1	✓		1	Si cuando se cierra contratos a nivel Nacional. Cuarta Clausula Lugar del Contrato de Trabajo
6	¿El empleado está obligado a cumplir con el contrato de trabajo por el Periodo?	1		✓	0	Quinta clausula tiempo del contrato de trabajo.
7	¿Los empleados guardan la confiabilidad con relación al negocio como información de clientes y resultados de actividades mientras preste sus servicios en la empresa?	1	✓		1	Sexta clausula confidencialidad del contrato de trabajo.
8	¿Los trabajadores cuidan y mantienen en buen estado los materiales que son entregados para los cumplimientos de sus labores?	1	✓		1	octava clausula materiales del
	TOTAL	8			6	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 3/12
---	--	------------------------

Fórmula

$$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\frac{6}{8} \times 100\% = 75\%$$

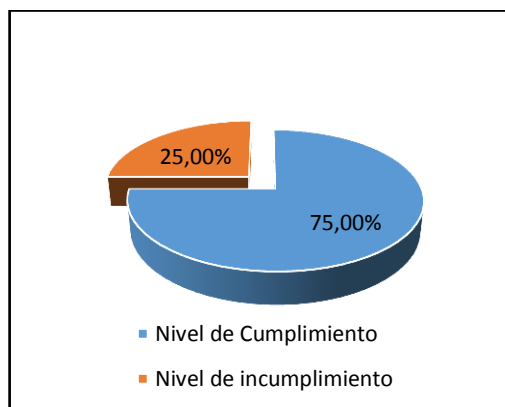
$$100\% - \text{NC} = \text{NI}$$

$$100\% - 75\% = 25\%$$

Resultados

calificación total	6
Ponderación total	8
Nivel de Cumplimiento	75.00%
Nivel de incumplimiento	25.00%


Gráfico 11: Desempeño del Talento Humano



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: Mediante la observación y la revisión física a los contratos de trabajo de la empresa “FALCONFILMS” hemos formulado un cuestionario de preguntas al personal, y hemos determinado que el nivel de cumplimiento es moderado 75% con un nivel de incumplimiento del 25%.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: : 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 4/12
---	--	------------------------


REGLAMENTO INTERNO						
subcomponente: POLITICAS DEL TALENTO HUMANO						
OBJETIVO: Conocer la existencia de las políticas del Talento Humano.						
Nº	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con un reglamento interno?	1	✓		1	
2	¿Cuenta con un organigrama de funcionamiento?	1		✓	0	Articulo N° 7 del reglamento interno
3	¿Los contratos de trabajo son elaborados siguiendo las normas y principios del código de trabajo?	1	✓		1	Artículo 10 del reglamento interno
4	¿Los empleados cumplen y atienden las labores encomendadas por parte de gerencia o de su representante de área?	1	✓		1	¿Artículo 8 del reglamento interno?
5	¿Los atrasos o faltas son descontados del valor del sueldo mensual percibido?	1	✓		1	Articulo 17 reglamento interno
6	¿Los trabajadores gozan de sus vacaciones según las disposiciones del código de trabajo?	1	✓		1	Articulo 22 reglamento interno

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha.: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 5/12
---	--	------------------------

7	¿A los agentes vendedores y asesores comerciales serán cancelados el siete por ciento sobre las ventas realizadas una vez que el cliente haya cancelado por el valor total de la venta?	1		✓	0	Artículo 23 reglamento interno
8	¿En caso del personal operativo son cancelados adicionalmente tres dólares por vehículo?	1	✓		1	Artículo 23 reglamento interno
9	¿La empresa entrega para uso exclusivo de sus trabajadores uniformes e implementos de protección para el área operativa?	1	✓		1	Artículo 25 del control interno
	TOTAL	9	✓		7	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha::27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 6/12
---	--	------------------------

Fórmula

$$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\frac{7}{9} \times 100 = 77.77\%$$

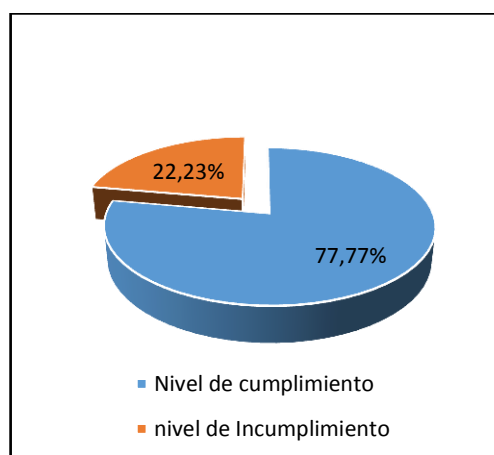
$$100\% - \text{NC} = \text{NI}$$

$$100\% - 77.77\% = 22.23\%$$

Resultados

Calificación total	7
Ponderación total	9
Nivel de cumplimiento	77,77%
nivel de Incumplimiento	22,23%


Gráfico 12: Políticas del Talento Humano



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: En la empresa FALCON FILMS, por medio de la revisión del reglamento interno, hemos realizado un cuestionario al Gerente, para conocer si se cumplen o no las políticas establecidas al talento humano, donde se determina que el nivel de cumplimiento es alto con un 77.77%, lo cual consideramos que el nivel de incumplimiento es de un 22.23%, debido a que no cumple a cabalidad aspectos importantes.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	PE.01 7/12
---	--	-----------------------


PROCESO DE INSTALACIÓN						
OBJETIVO: Determinar si la empresa cumple con el proceso establecido en el manual de procedimientos para la optimización de tiempo y recursos y así garantizar una correcta instalación.						
N	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Es entregado el manual de instalación por escrito a cada técnico?	1		✓	0	No,
2	¿El personal operativo mantiene el lugar de instalación limpio para la correcta instalación?	1	✓		1	Manual de instalación pg. 12
3	¿El técnico revisa producto una vez entregado por parte del bodeguero antes de la instalación?	1		✓	0	Manual de instalación pg. 14
4	¿El técnico realiza el acta de recepción del vehículo antes de la instalación?	1		✓	0	Manual de instalación pg. 13
5	¿Una vez realizada el acta de recepción del vehículo el técnico hace constar la firma del cliente?	1		✓	0	Manual de instalación pg. 11

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

 Edilma Buenaño Auditora	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 8/12
---	--	------------------------------

6	¿El técnico tiene conocimiento del producto y de cada herramienta para su correcto uso?	1	✓		1	
7	¿El técnico está capacitado en el momento de que el cliente tenga inconformidad con la instalación?	1		✓	0	
8	¿El técnico cuando termina la instalación deja el vehículo limpio y en perfecto estado de funcionamiento?	1	✓		0	
9	¿El técnico después de realizar la instalación deja limpio los talleres?	1	✓		0	
10	¿Están delimitadas las funciones entre el bodeguero y los técnicos de instalación?	1	✓		1	
	TOTAL	10			3	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 9/12
---	--	------------------------

Fórmula

$$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\frac{3}{10} \times 100 = 30\%$$

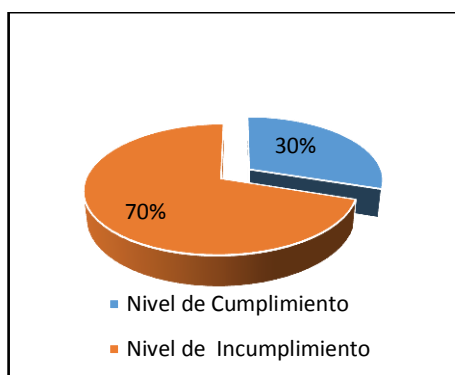
$$100\% - \text{NC} = \text{NI}$$

$$100\% - 30\% = 70\%$$

Resultados

Calificación Total	3
Ponderación Total	10
Nivel de Cumplimiento	30%
Nivel de Incumplimiento	70%


Gráfico 13: Proceso de Instalación



Elaborado por: Edilma Buenaño


Interpretación: Mediante la observación y entrevista al proceso de instalación, se tomó una muestra de vehículos instalados y realizado un cuestionario de preguntas al jefe de producción, si se cumple o no el proceso como lo establece el manual de instalación y se determinó, que en el área operativa posee un 30%, de cumplimiento por lo tanto se considera que tiene un nivel de incumplimiento de este proceso es un 70%. Lo cual conlleva a los reprocesó.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 10/12
---	--	-------------------------


PROCESO DE VENTAS						
OBJETIVO: Establecer si cumplen los procesos de venta.						
Nº	PREGUNTAS	PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Son entregados los manuales por escrito al personal de ventas?	1		✓	0	
2	¿Es capacitado el personal con referente al producto y áreas donde va a realizarlas?	1	✓		1	Manual de ventas pg. 10
3	¿El vendedor antes de la venta organiza su tiempo o realiza un cronograma de actividades semanales o mensuales?	1		✓	0	Manual de ventas pg. 11
4	¿El vendedor durante la visita lleva un registro un catálogo de los productos que ofrece la empresa?	1	✓		1	Manual de ventas pg. 3
5	¿El vendedor durante la venta explica al cliente del producto y precios y formas de pago?	1	✓		1	Manual de ventas pg. 4
6	¿El vendedor en el momento de haber cerrado una venta registra en notas de pedido los datos tanto del vehículo como de su propietario?	1		✓	0	Manual de ventas pg. 6

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

 Edilma Buenaño Auditora	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 11/12
---	--	-------------------------

7	¿El vendedor en el momento de hacer un cobro fuera de la ciudad pose un documento donde que consta el valor de la venta?	1	✓		1	Manual de ventas pg. 3
1	¿El vendedor realiza una venta acreditado con la respectiva autorización por parte de jefe de ventas?	1	✓		1	Manual de ventas pg. 5
9	¿El vendedor conoce los precios establecidos para clientes finales y convenios dentro y fuera de la ciudad?	1	✓		1	Manual de ventas pg. 2
	TOTAL	9	✓		6	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:11/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha:27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.01 12/12
---	--	-------------------------

Fórmula

$$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\frac{6}{9} \times 100 = 66\%$$

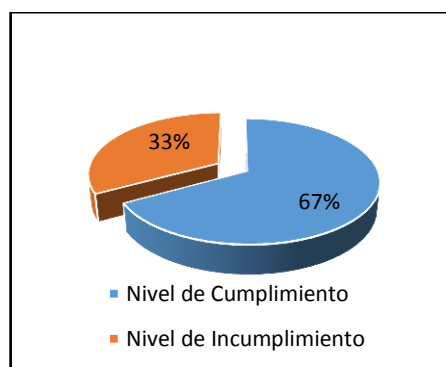
$$100\% - \text{NC} = \text{NI}$$

$$100\% - 66\% = 33\%$$

Resultados

Calificación Total	6
Ponderación Total	9
Nivel de Cumplimiento	67%
Nivel de Incumplimiento	33%

Gráfico 14: Proceso de Venta



Elaborado por: Edilma Buenaño

Interpretación: Mediante la observación formulamos un cuestionario de preguntas al jefe de ventas, y determinamos lo siguiente, que cuenta con un nivel de cumplimiento en los procesos de un 67.00% y un 33% de incumplimiento.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017


	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.02 1/1
---	--	-----------------------

Tabla 10: Niveles de Confianza y Riesgo

N°	COMPONENTE	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Talento Humano y su Desempeño	75.00%	25.00%
2	Políticas de talento Humano	77.77%	22.23%
3	Proceso de Instalación	30,00%	70.00%
4	Proceso de ventas	67.00%	33.33%
	SUMATORIA	249.77	150.56
	TOTAL	62.44%	37.64%

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 15/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017



	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.03 1/1
---	--	-----------------------

Tabla 11: Matriz de Riesgo

N°	COMPONENTE	Nivel de Riesgo	Procedimientos
1	Talento Humano y su Desempeño	25.00%	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los requisitos para el ingreso del personal. • Aplicar evaluaciones al desempeño del talento humano. • Verificar el plan de capacitación del talento humano. • Comprobar el proceso de producción. • Verificar el proceso de venta • Aplicar indicadores de gestión a los resultados de la empresa. • Emitir los hallazgos de auditoría.
2	Políticas de talento Humano	22.23%	
3	Proceso de Instalación	70.00%	
4	Proceso de ventas	33.33%	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 15/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.4 1/6
---	--	----------------------

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MOTIVO DEL EXAMEN

Realización de una auditoria de gestión a la empresa FALCONFILMS del Cantón Ambato Provincia del Tungurahua en el periodo correspondiente en al periodo 01 enero al 31 de Diciembre del 2014. Con orden de trabajo N° 002 De fecha de 29 de diciembre de 2016 el examen se realizó para verificar el cumplimiento de los procesos Talento Humano y su Desempeño, Políticas de talento Humano, Proceso de Instalación, Proceso de ventas

OBJETIVO DEL EXAMEN


Realizar una Auditoría de Gestión de la Empresa Falconfilms en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para evaluar la eficiencia ,eficacia ,economía en el manejo de los recursos humanos y empresariales Correspondiente al periodo 01 Enero al 31 Diciembre de 2014.

ALCANCE DEL EXAMEN

Se describe el trabajo realizado, basándose en el control interno con la finalidad de conocer su desempeño y los niveles de cumplimiento

- Talento Humano y su Desempeño
- Políticas de talento Humano
- Proceso de Instalación
- Proceso de ventas

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.04 2/6
---	--	-----------------------

BASE LEGAL:

El sistema impositivo debe coadyuvar en el propósito de alcanzar una eficiencia asignación de recursos que garantice la equidad de sistema que debe lograr el máximo efecto neutralidad económica, evitando distorsiones en la selección de los consumidores, en las decisiones de organización de los contribuyentes y en la estructura de financiamiento de las empresas.

Código de trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.


Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Reglamento interno de trabajo

No se da cumplimiento al Art. 43 del reglamento interno de trabajo literal 7, ya que no se realizan cursos de capacitación a fin de que el trabajador tenga una mejor preparación para el desempeño de sus funciones

- **Contrato de trabajo:**

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/07/2016
Supervisado por: : L.M/ V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.04 3/6
---	--	-----------------------

TALENTO HUMANO Y SU DESEMPEÑO

COMENTARIO:

Al aplicar el cuestionario al desempeño al personal por medio de la revisión de documentos se pudo constatar que no todo el personal posee un contrato de trabajo como lo establece la ley, en la empresa no se ha establecido políticas y procedimientos apropiados para la contratación de la misma.


CONCLUSIÓN:

En el periodo de análisis de la empresa no existen procedimientos y políticas adecuadas para una correcta contratación del personal.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente que el personal que es contratado deben poseer un contratado de trabajo desde el primer día que ingrese a laborar en la empresa y a su vez la Afiliación al IESS. Como lo establece la ley.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:: 18/07/2016
Supervisado por: : L.M/ V.C	Fecha:27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.04 4/6
---	--	-----------------------

POLÍTICAS EL TALENTO HUMANO

COMENTARIO:

La empresa debe basarse en el Ar. 7 y 8 del Reglamento Interno Organigrama y Funcional por tal razón no están definidas de una manera apropiada las líneas de autoridad responsabilidad y distribución de la empresa.


CONCLUSIÓN:

La empresa no cuenta con una estructura organizativa adecuada al tamaño y necesidad de la misma, volviendo confuso los niveles de responsabilidad.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente crear el organigrama funcional para las delimitaciones de responsabilidad considerando el cumplimiento de su misión y apoyando efectivamente al logro de los objetivos y metas propuestas, la realización los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	P.E.04 4/6
---	--	-----------------------

PROCESO DE INSTALACIÓN

COMENTARIO :

Con el diagnóstico realizado al proceso de instalación se ha determinado que existe un incumplimiento a ciertos procesos que se han establecidos en el manual de instalación, esto se debe a que no es difundido al personal operativo dicho documento.

CONCLUSIÓN:


En conclusión el incumplimiento de los procesos de instalación se debe al desconocimiento de la existencia del manual de instalación ya que las instalaciones lo realizan empíricamente o con la poca experiencia que poseen cada técnico.

RECOMENDACIÓN

Difundir y actualizar el manual de instalación, ya que permitirá cumplir los procesos de acuerdo con lo que está estipulado en dicho documento para así garantizar una correcta instalación y la satisfacción de los clientes y a su vez estar acorde a las actividades e importancia que tiene la empresa, optimizando tiempo y recursos.


Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/07/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

4.2.3 Fase III: Ejecución

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E. 1/1
---	--	-------------------


No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Verificar el cumplimiento de los requisitos para el ingreso del personal.	E.01	E.C.B.LL	01/08/2016
2	Verificar el plan de capacitación del talento humano.	E.02	E.C.B.LL	08/08/2016
3	Comprobar el proceso de producción.	E.03	E.C.B.LL	11/08/2016
4	Verificar el proceso de venta	E.04	E.C.B.LL	15/08/2016
5	Aplicar indicadores de gestión a los resultados de la empresa.	E.05	E.C.B.LL	17/08/2016
6	Emitir los hallazgos de auditoría.	E.06	E.C.B.LL	22/08/2016

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:: 18/07/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.01 1/2
---	--	---------------------

REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL				
N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACION
1	Hoja de vida	14	6	No, todo el personal cuenta con los requisitos solicitados para su contratación.
2	Copia de cédula	14	6	No, todo el personal cuenta con copia de cedula.
3	Certificado honorabilidad	14	6	Porque no todos tienen un contrato, en caso de los vendedores de las sucursales no se ha cumplido con el proceso de reclutamiento.
4	Experiencia laboral	20		Todo el personal cuenta con certificados con la experiencia laboral para ser contratados bajo comisión o contratos indefinidos.
	TOTAL	62	18	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 01/08/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.01 2/2
---	--	---------------------

Fórmula

$$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\frac{62}{80} \times 100 = 77,50\%$$

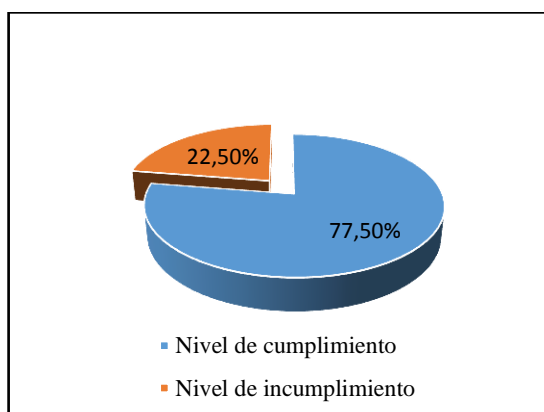
$$100\% - \text{NC} = \text{NI}$$

$$100\% - 77.50\% = 22.50\%$$

Resultados

Calificación Total	62
Ponderación Total	80
Nivel de cumplimiento	77.50%
Nivel de incumplimiento	22,50%


Gráfico 15: Requisitos para la Contratación del Personal



Elaborado por: La Autora


Interpretación: Por medio de la observación elaboramos un cuestionario de preguntas al gerente de la empresa “FALCONFILMS” para verificar el cumplimiento de los documentos solicitados para el ingreso del personal y se determinó que no cuentan con todos los requisitos solicitados para la contratación del personal, por tal razón cuenta con un nivel de incumplimientos de un 77,50% y un nivel de cumplimiento 22,50%

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 01/08/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.02 1/3
---	--	---------------------


CAPACITACIÓN AL PERSONAL					
Nº	NOMINA	CARGO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Paul Torres	Jefe financiero		1	No, es capacitado
2	Susana Gordillo	Jefe de ventas		1	No.
3	Marianela Ortega	Auxiliar contable		1	No
4	Diana Velastegui	Coordinación /secretaria	1		Si, fue capacitada por el Gerente.
5	María Narváez	Vendedora Matriz	1		Sí, es capacitada una vez al mes.
6	Guadalupe Narváez	Vendedora Matriz	1		Sí, es capacitada una vez al mes.
7	Catalina Guerra	Vendedora Matriz	1		Sí, es capacitada.
8	Enrique Parraga	Vendedor Matriz	1		Sí, es capacitado
9	Pamela Lituma	vendedora Quito	1		Sí, es capacitada una vez al mes
10	Lorena Armas	vendedora Quito	1		Sí, es capacitada una vez al mes
11	Armando Almeida	ventas Guayaquil		1	No, es capacitado.
12	Josué Cevallos	instalador quito		1	No, es capacitado.
13	Ismael Peña	Instalador matriz	1		Sí, es capacitado una vez al año

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 08/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.01 2/3
---	--	---------------------

14	Cesar Martínez	Instalador Matriz	1		Sí, es capacitado una vez al año.
15	Juan Guitarra	Instalador Matriz Techos Corredizos		1	No, es capacitado, cuenta con experiencia.
16	Juan Altamirano	Confección de cojineria en cuero	1		Sí, es capacitado una vez al año.
17	Brian Álvarez	Instalador Cuenca		1	No, es capacitado.
18	Christopher Chango	técnico en instalación techos matriz	1		Sí, es capacitado una vez al año.
19	Juan José Pulluquina	Control de Calidad	1		No, cuenta con experiencia laboral en la línea automotriz.
20	Israel Pulluquina	Bodeguero		1	No, es capacitado
	TOTAL		12	8	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 08/08/2016
Supervisado por: L.M/V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.01 3/3
---	--	---------------------

Fórmula

$$\frac{PC}{NE} \times 100$$

$$\frac{12}{20} \times 100 = 60\%$$

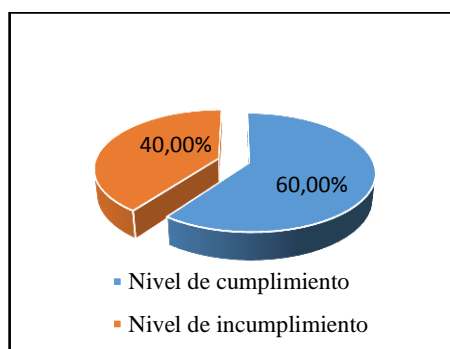
$$100\% - Nc = NI$$

$$100\% - 60\% = 40\%$$

Resultados

Personal Capacitado	12
Número de Empleados	20
Nivel de cumplimiento	60,00%
Nivel de incumplimiento	40,00%


Gráfico 16: Capacitación al Personal



Elaborado por: La Autora


Interpretación: Después de la entrevista a los empleados, hemos elaborado un cuestionario con preguntas si fueron capacitados para la ejecución de sus funciones y hemos obtenido lo siguiente, que el nivel de cumplimiento en la **CAPACITACIÓN AL PERSONAL**, contiene un 60% y un nivel de incumplimiento de 40% lo cual conlleva al desconocimiento de algunas labores encomendadas en la empresa.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 08/08/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 1/7
---	--	---------------------


PROCESO DE INSTALACIÓN DE LÁMINAS DE SEGURIDAD				
Nº	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Mantienen limpio el lugar de instalación evitando que existan partículas de polvo que permitan la correcta instalación de las láminas?	20		El lugar de instalación siempre mantiene limpio. Porque no se puede instalar en un lugar lleno de polvo o residuos.
2	¿Se procede a realizar la recepción del vehículo con la respectiva orden de trabajo, donde especifique el tono que ha solicitado el cliente?	0	20	No se realiza la recepción de los vehículos, en el momento que el propietario deja su vehículo en los talleres de la empresa.
3	¿Una vez solicitado el material, verificar que la lámina de seguridad este en perfecto estado, que no presente rayones o algún defecto de fábrica, en el momento que es entregado por parte del bodeguero?	5	15	Los técnicos no verifican el material entregado si está en perfecto estado sin rayones o abolladura o las medidas que fueron solicitadas.
4	¿Poseen las herramientas adecuadas las cuales fueran entregadas a cada técnico?	20	0	Si cuentan con las herramientas necesarias o adecuadas.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: L.M/V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 2/7
---	--	---------------------------


5	¿Para realizar la instalación se procederá a limpiar los vidrios del vehículo por fuera con alcohol y franela?	20		Sí, lo realizan.
6	¿Proceder a sacar el molde según el modelo del vehículo rayando con un marcador pasándose unos tres centímetros así abajo dos centímetros así arriba y un centímetros a los costados?	5	15	No, los moldes proceden a cortar con el estilete encima de vehículo exponiendo a rayones tanto en la pintura como los cauchos de a ventanas.
7	¿Una vez obtenido el molde se procede a cortar el con tijera?	5	15	Si, lo realizan con la herramienta adecuada.
8	¿Colocar el agua con shampoo en la bomba de agua?	20		Si, lo realizan.
9	¿Retirar los residuos restantes de polvo que queda en el vidrio utilizando la bomba de agua?	20		Si, retiran los residuos restantes de los vidrios ay casos que si quedan impurezas cuando las instalaciones los realizan en concesionarios o en los domicilios de los clientes porque no ay un lugar adecuado para una correcta instalación lo cual conlleva a reproceso.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: : L.M/V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 3/7
---	--	---------------------------


10	¿Una vez que el vidrio del vehículo se encuentre limpio rociar con para proceder a colocar la lámina?	20		Si, lo realizan en las ventanas laterales del vehículo.
11	¿Tomar el molde de la lámina del vidrio que se va a colocar y rociamos agua con shanpoo en la parte interior donde que se encuentra el celofán?	20		Si, lo realizan con agua completamente limpia mezclada específicamente con shampoo Johnson.
12	¿Retirar el celofán de la lámina y se procede a rociar con agua rápidamente en la lámina?	20		Si, lo realizan.
13	¿Una vez retirado el celofán se procede a colocar la lámina en el vidrio con prolijidad para que encaje perfectamente el molde en el vidrio del vehículo?	20		Si, lo realizan con la mayor precaución posible para que la lámina no se contamine de polvo o pequeños residuos.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

 Edilma Buenaño <small>Auditors</small>	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 4/7
---	--	---------------------------


14	¿Una vez que ya se encuentra colocado la lámina se procede a retirar el agua a presión utilizando el blumax?	14	6	Si, lo realizan utilizando la herramienta adecuada en ocasiones cuando el agua no es retirada completamente suele crear burbujas de agua en las ventanas del vehículo.
15	Perfilar el restante de la lamian ubicada en la parte superior del vidrio del vehículo con el estilete?	18	2	Si, lo realiza el perfilado con el estilete evitando ralladuras o cortes en el vidrio.
16	¿Una vez perfilado, con la paleta en vuelta en la tolla Scott, se procede a retirar el agua restante en la parte del vidrio perfilado, de la mitad hacia afuera?	20		Si, lo realizan específicamente con toallas de cocina Scott .
17	¿Utilizar el batman para quitar el resto del agua de las esquinas de vidrio del vehículo?	17	3	Si lo realizan per ay casos que el agua se queda así provoca burbujas en los vidrios láminas de los vehículos lo que cauda mal estar a los clientes.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: : L.M/ V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 5/7
---	--	---------------------------


19	<p>¿Una vez terminado la instalación de los vidrios laterales se procederá a laminar el vidrio posterior para ellos procedemos hacer los mismos pasos de los vidrios laterales a diferencia de los laterales procedemos a colocar la lámina previamente cortada en bodega con el celofán hacia afuera con la pistola de calor moldeamos hasta obtener un moldeado perfecto?</p>	20		<p>Si lo realizan en este paso la pistola de calor es una parte esencial ya que si no poseen esta herramienta no se puede proceder a instalar el posterior del vehículo.</p>
20	<p>¿Cuándo el vidrio esté completamente limpio procedemos rociar el agua con shampoo. Sacamos el celofán de la lámina rociamos rápidamente con agua y procedemos a colocar el molde?</p>	20		<p>Si se lo realiza con la mayor precaución para que el molde sea colocado en el posterior del vehículo.</p>

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 6/7
---	--	---------------------

21	¿Retirar el agua a presión con el bluemax de la mitad hacia fuera. Utilizar la paleta tittan para retirar el agua restante del stop?	18	2	si retiran el agua
22	¿Una vez termina la instalación procedemos a limpiar el vehículo los tapizados?	20	0	Si lo realiza la limpieza del tapizado del vehículo.
23	¿Una vez terminado el proceso de instalación el técnico procede registrar los datos del vehículo que fue instalado en el RVI?	2	18	No realizan este procedimiento lo cual conlleva a que el técnico no obtenga la garantía que el cliente recibe conforme el vehículo y así evitar reclamos posteriores.
24	¿Proceder a la entrega de garantías por parte del técnico si la instalación se realizó fuera de los talleres?	10	10	Si lo realiza la entrega de garantías por escrito en las ocasiones que en técnico lleva la garantía.
	TOTAL	372	108	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.03 7/7
---	--	---------------------------

Formula

$$\frac{M}{P} \times 100$$

$$\frac{20}{24} \times 100 = 83,33\%$$

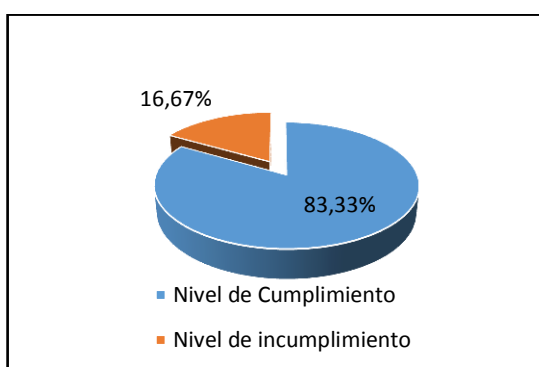
$$100\% - NC = NI$$

$$100\% - 83,33\% = 16,67\%$$

Resultados

Muestra de vehículos	20
Procedimientos	24
Nivel de Cumplimiento	83,33%
Nivel de incumplimiento	16,67%


Gráfico 17: Proceso de Instalación



Elaborado por: La Autora


Interpretación: Mediante la observación que hemos realizado al personal operativo, se procedió a la elaboración de un cuestionario para verificar el cumplimiento de los **PROCESOS DE INSTALACIÓN**, lo cual se tomó una muestra de vehículos para el respectivo análisis, se determinó que la empresa **FALCONFILMS** cuenta con un nivel de cumplimiento de 83.33%, cabe recalcar que existe un nivel de incumplimiento de un 16.67% en los procesos.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 11/08/2016
Supervisado por: L.M/ V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.04 1/3
---	--	---------------------


PROCESO DE VENTA				
Nº	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El vendedor visita al cliente en su local, domicilió o concesionario?	15	5	
2	¿El vendedor procede a dar una descripción detallada de los productos, para que el cliente observe la variedad de productos de las diferentes líneas de las que dispone la empresa?	20		Si los vendedores cuentan con un catálogo de los productos.
3	¿El vendedor explica claramente al cliente las formas de pago del producto que va adquirir?	10	10	No cumplen al 100% con este proceso.
4	¿El personal ejecutivo antes de que el instalador viaje fuera de la ciudad se asegura de que el vehículo se encuentre en el lugar y la hora indicada?	17	3	
5	¿El vendedor solicita los datos personales del cliente y del vehículo para el registro?	10	10	No solicita la completa información de los clientes y vehículos

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 16/08/2016
Supervisado por: : L.M/V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.04 2/3
---	--	---------------------

6	¿Después de obtener los datos el vendedor procede a coordinar la instalación?	20		Si se cumple con este proceso.
7	¿El vendedor cumple con entregar la nota de pedido totalmente llena con los datos del cliente y el tono de lámina o accesorios que solicito el cliente?	14	6	No cumple con este proceso
8	¿El vendedor cubre antes de los treinta días los valores pendientes en el caso que se diera a crédito a clientes finales?	10	10	El agente vendedor no cubre en los treinta días que está estipulado en el manual de venta
	TOTAL	116	44	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 16/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.04 3/3
---	--	---------------------

Fórmula

$$\frac{M.V}{P.C} \times 100$$

$$\frac{20}{116} \times 100 = 17.24\%$$

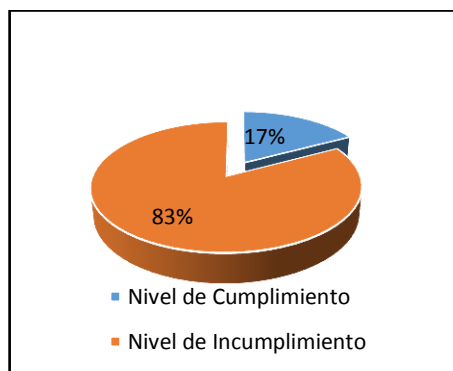
$$100\% - N C = N I$$

$$100\% - 17.24\% = 82.76\%$$

Resultados


Muestra de vehículos	20
Procesos Cumplidos	116
Nivel de Cumplimiento	17.24%
Nivel de incumplimiento	82,76%

Gráfico 18: Proceso de Venta



INTERPRETACIÓN: Para el análisis de los procesos de comercialización se consideraron al total de los procesos de los cuales se determinó el 17% de confianza y el 83. % de riesgo, se pudo determinar que no se cumple todos los procesos lo que conlleva a no alcanzar las metas programadas mensuales.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 16/08/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.05 1/4
---	--	---------------------

VENTAS EJECUTADAS

Estándar = 1440 ventas anuales.

Formula =

$$\text{VENTAS} = \frac{\text{VENTAS EJECUTADAS}}{\text{VENTAS PROGRAMADAS}} \times 100$$

$$\text{VENTAS} = \frac{1200}{1440} \times 100$$

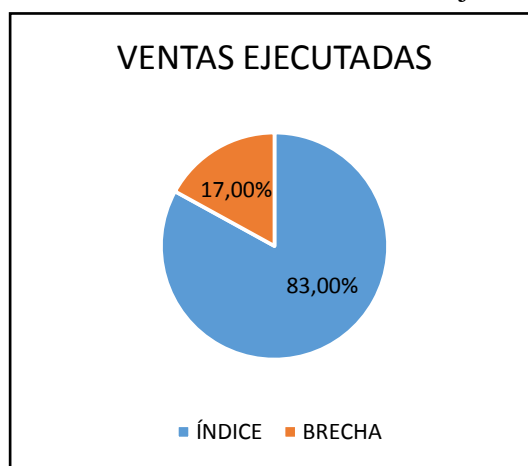
Índice = 83%

Brecha = 100% - índice.

Brecha = 100% - 83%

Brecha = 17%

Gráfico 19: Brecha de Ventas Ejecutadas




COMENTARIO :

Al aplicar el indicador correspondiente al proceso de ventas se determinó que no cumple en su totalidad con las ventas programadas.

RECOMENDACIÓN:

Al jefe de ventas se recomienda entregar y actualizar los manuales de ventas, elaborar un cronograma de trabajo con el personal ejecutivo para asegurar el seguimiento a clientes potenciales, hacer un seguimiento a los agentes vendedores por medio de informes diarios que clientes o concesionarios son visitados para verificar si cumple con las visitas prevista para alcanzar el 100% de las ventas programadas.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.05 2/4
---	--	---------------------

PERSONAL CAPACITADO

Estándar = 20 Personal de la empresa

Formula =

$$\text{PERSONAL CAPACITADO} = \frac{\text{PERSONAL CAPACITADO}}{\text{TOTAL PERSONAL}} \times 100$$

$$\frac{12}{20} \times 100 = 60\%$$

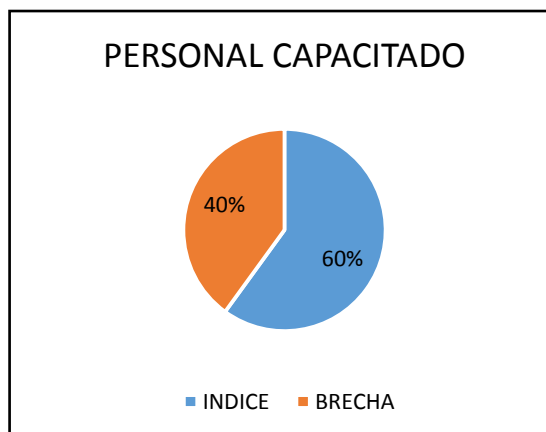
Índice = 60%

Gráfico 20: Brecha del Personal Capacitado

Brecha = 100% - índice

Brecha = 100% - 60%

Brecha = 40%




COMENTARIO:

Luego de aplicar el indicador correspondiente al personal se puede mencionar que existe una deficiencia en la capacitación y entrenamiento al personal.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda capacitar al personal en todas las áreas para que su desempeño sea eficiente y eficaz.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/08/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.05 3/4
---	--	---------------------

PROCESO DE INSTALACIÓN

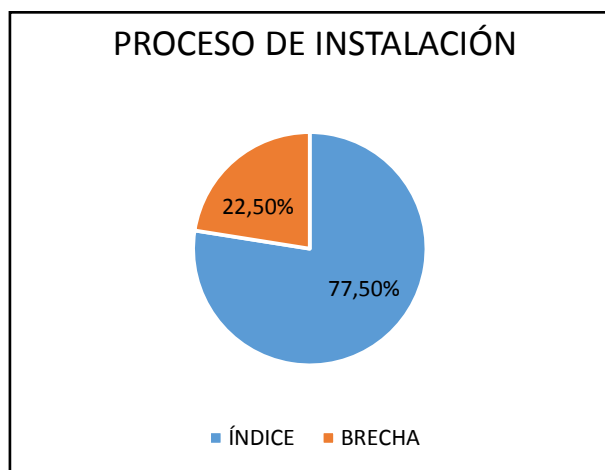
Estándar = 480 Procesos

Formula =

$$\text{Proceso} = \frac{\text{PROCESOS CUMPLIDOS}}{\text{TOTAL DE PROCESO}} \times 100$$

$$\text{Proceso} = \frac{372}{480} \times 100 = 77.50\%$$

Gráfico 21: Brecha de Proceso de Instalación



Índice = 77.50%

Brecha = 100% - Índice

Brecha = 100% - 77.50%

Brecha = 22.50%


COMENTARIO:

En el proceso de instalación hemos tomado una muestra de vehículos en el año para el respectivo análisis y hemos concluido que no se ha cumplido con el 100% en el cumplimiento de proceso de instalación por tal razón el nivel de incumplimiento es de un 22.50% lo que conlleva a causar un mal estar en los clientes internos y externos y a no cumplir con el direccionando al cumplimiento de la visión.

RECOMENDACIONES:

Al Gerente se le recomienda, realizar la compra de materia prima de primera calidad, contar con un taller adecuado en las Provincias, entregar los manuales de instalación a cada técnico, la capacitación progresiva al personal para de esta manera contar con una correcta instalación para asegurar el alcance de la visión.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.05 4/4
---	--	---------------------

PROCESO DE VENTAS

Estándar = 120 total proceso

Formula =

$$\text{Proceso} = \frac{\text{PROCESOS CUMPLIDOS}}{\text{TOTAL PROCESOS}} \times 100$$

$$\text{Proceso} = \frac{95}{120} \times 100 = 79.16\%$$

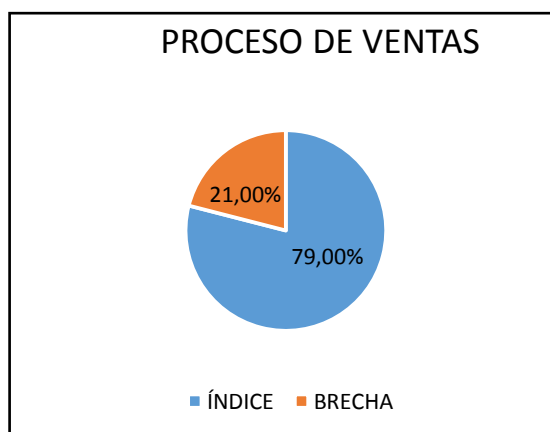
Índice = 79

Brecha = 100% - Índice

Brecha = 100% - 79%

Brecha = 21%

Gráfico 22: Brecha de Proceso de Ventas



COMENTARIO:


No se cumple con las ventas programadas al 100% por incumplimiento de ciertos procesos.

RECOMENDACIÓN:

Al jefe de ventas capacitar al personal referente al producto, difundir los manuales de venta para que cada vendedor conozca los procedimientos que se deben cumplir para este proceso, elaborar un cronograma de actividades semanales, solicitar toda la información de clientes para de esta manera contar con una cartera de clientes para la pos venta, y la recuperación de cartera debe ser supervisada mensualmente.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 18/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

HOJA DE HALLAZGOS

 Edilma Buenaño Auditera	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.06 1/4
---	--	---------------------

INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

CONDICIÓN

La contratación del personal en la empresa FALCONFILMS, no cuenta con la persona indicada que se encargue de elaborar y revisar periódicamente la documentación solicitada y la actualización de la misma, este incumplimiento conlleva a no contar con de los requisitos solicitados.


CRITERIO

Se debe a la inobservancia de las siguientes normas del Reglamento Interno: Se fijó lo siguiente ***CAPITULO III CONTRATACION DEL PERSONAL Ar.12, admisión del personal, cualquier persona que aspire a ocupar un puesto en FALCONFILMS, deberá cumplir con todos los requisitos solicitados los documentos que les proporcione a cuyo efecto entregara la documentación que fueron solicitados.***

La veracidad de los documentos presentados para la contratación será comprobada por el REPRESENTANTE LEGAL o su DELEGADO, previo a obtener el puesto vacante.

En caso de falsedad de las informaciones proporcionadas, por el aspirante, falta de autenticidad de los documentos entregados o adulteración de los mismos, se considerara que se ha inducido a celebrar el contrato mediante certificados falsos FALCONFILMS, podrá proceder conforme a la ley.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 22/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.06 2/4
---	--	---------------------


CAUSA

El responsable no ha solicitado dicha información para mantener los expedientes en orden.

EFEECTO

Esto ha ocasionado que algunos empleados no cuenten con la documentación solicitada y actualizada el incumplimiento es de un 22,50%.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 22/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.06 2/4
---	--	---------------------

INCUMPLIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CONDICIÓN

La empresa FALCONFIMS no cuenta con una persona responsable para la capacitación permanente para todo el personal

CRITERIO

La empresa se basa en la Norma del Control *Interno* **CAPITULO VI OBLIGACIONES Y PROVISIONES ARTICULO 27 numeral 9 reglamento interno** El Subsistema de Formación y Capacitación y Entrenamiento Continuo, para el sector privado constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del servicio, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias para la generación de una identidad que potencie el ejercicio de los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz y generar una cultura de excelencia que beneficie a la ciudadanía


CAUSA

El responsable no ha tomado en cuenta que la capacitación y el entrenamiento profesional es una parte esencial para la empresa ya que nos permitirá actualizar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del personal contratado.

EFEECTO

Este incumplimiento de capacitación al personal es de un 40%.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 22/08/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.06 3/4
---	--	---------------------

INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE INSTALACIÓN DE LÁMINAS DE SEGURIDAD

CONDICIÓN

En el procedimiento de instalación, no se cumple a cabalidad en ciertos procesos, como lo indica el manual de instalación, lo cual con lleva a la inconformidad de clientes o a su vez cierre de convenios con los concesionarios.

CRITERIO

MANUAL DE INSTALACION. Alcance Propósito y aplicaciones Art. 1 literal a

El propósito es especificar los procedimientos que deben ser observados por el personal operativo.

La política de falconfilms requiere que todas las personas que forman parte de proceso de instalación de láminas, acaten apliquen y respeten cada uno de los procedimientos con la finalidad de que la instalación se realice de manera eficiente, optimizando tiempo y recursos.pg 2

Resumen De Procesos.

- Mantener el lugar de trabajo limpio evitando que existan partículas de polvo.
- Cuidar y mantener en buen recaudo sus herramientas de trabajo
- Evitar que la lámina sufra algún rayón antes, durante y después de la instalación.


CAUSA

El responsable no toma las medidas necesarias para una correcta instalación y satisfacción de clientes.

EFEECTO

El incumplimiento de cierto proceso conlleva a cierre de convenios, y pérdida de clientes potenciales.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 23/08/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	E.06 4/4
---	--	---------------------

INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE VENTA

CONDICIÓN

En el área de ventas no se cumplen con todos los procesos requeridos por el manual que se encuentran estipulados ciertos procedimientos a ejecutarse lo cual estos incumplimientos conlleva a no brindar un servicio de calidad al cliente y contar con una cartera de clientes veraz y oportuna.

CRITERIO

MANUAL DE VENTAS, Art 1 literal a, este proceso de ventas debe basar en el manual que fue elabora para cumplir ciertos procesos y siga siendo competitiva.

PROCEDIMEINTO.

- Visita al cliente en su domicilio o local comercial
- el vendedor procede a dar una explicación del producto
- explica al cliente del producto y las formas de pago
- El vendedor debe solicitar los datos personales y la del vehículo.
- Para registrar en las notas de pedido.
- Coordinación de la instalación
- Entrega del vehículo garantía
- El vendedor tiene treinta días para recuperación de cartera

CAUSA


No sé a entregado el manual de proceso de ventas al personal para que conozcan y apliquen lo que se encuentra estipulado en el mismo.

EFECTO

El Incumplimiento de los procesos la desorganización del departamento ejecutivo, pérdida de recursos materiales y económicos también mal estar de los clientes por incumplimiento en ciertos procesos importantes del manual de ventas.


Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 23/08/2016
Supervisado por: : L.M/V.C	Fecha: 27/01/2017

4.2.3 Fase IV: Comunicación de Resultado

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 1/1
---	--	---------------------

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Elabore la notificación de terminación del proceso de auditoría.	CR.01	E.C.B.LL	
2	Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	CR.02	E.C.B.LL	

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 29/12/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 1/1
---	--	---------------------

Oficio N° 0003

ASUNTO: Notificación final del proceso de auditoría.

FECHA: 29/12/20216

Sr. Gordillo Narváez Susana Karina


Gerente Propietario FALCONFILMS

Comunico a usted, que ha culminado el proceso de auditoría por el periodo comprendido del 01 enero 2014 hasta el 31 de diciembre del 2014, el día 29 diciembre del 2016, a continuación presento los hallazgos encontrados así como las conclusiones y recomendaciones.

ATENTAMENTE

.....

Edilma Claudina Buenaño Lliguim
AUDITORA

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 1/9
---	--	---------------------

INFORME DE AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXAMEN

Realización de una auditoria de gestión a la empresa FALCONFILMS del Cantón Ambato Provincia del Tungurahua en el periodo correspondiente en al periodo 01 enero al 31 de Diciembre del 2014. Con orden de trabajo N° 0003 el examen se realizó para verificar el cumplimiento de los procesos en el área administrativa, operativa, y ejecutiva para el logro de metas y objetivos propuestos.

OBJETIVO DEL EXAMEN

Realizar una Auditoría de Gestión de la Empresa Falconfilms en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para evaluar la eficiencia ,eficacia ,económica en el manejo de los recursos ,Correspondiente al periodo 01 Enero al 31 Diciembre de 2014.

ALCANCE DEL EXAMEN


Se describirá el trabajo realizado, basándose en los procesos de producción, comercialización, administración y talento humano con la finalidad de conocer su desempeño y los niveles de eficiencia y eficacia, que lo vienen realizando en la empresa

BASE LEGAL

REGIMEN TRIBUTARIO

El sistema impositivo debe coadyuvar en el propósito de alcanzar una eficiencia asignación de recursos que garantice la equidad de sistema que debe lograr el máximo efecto neutralidad económica, evitando distorsiones en la selección de los consumidores, en las decisiones de organización de los contribuyentes y en la estructura de financiamiento de las empresas

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:29/12/2016
Supervisado por: : L.M/ V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 2/9
---	--	---------------------

Código de trabajo

La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional de conformidad con la Constitución Política de la República, ha considerado menester realizar la presente Codificación del Código del Trabajo con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; leyes reformativas a éste Código; observaciones formuladas por el H. doctor Marco Proaño Maya, Diputado de la República; Código de la Niñez y Adolescencia

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Reglamento interno de trabajo

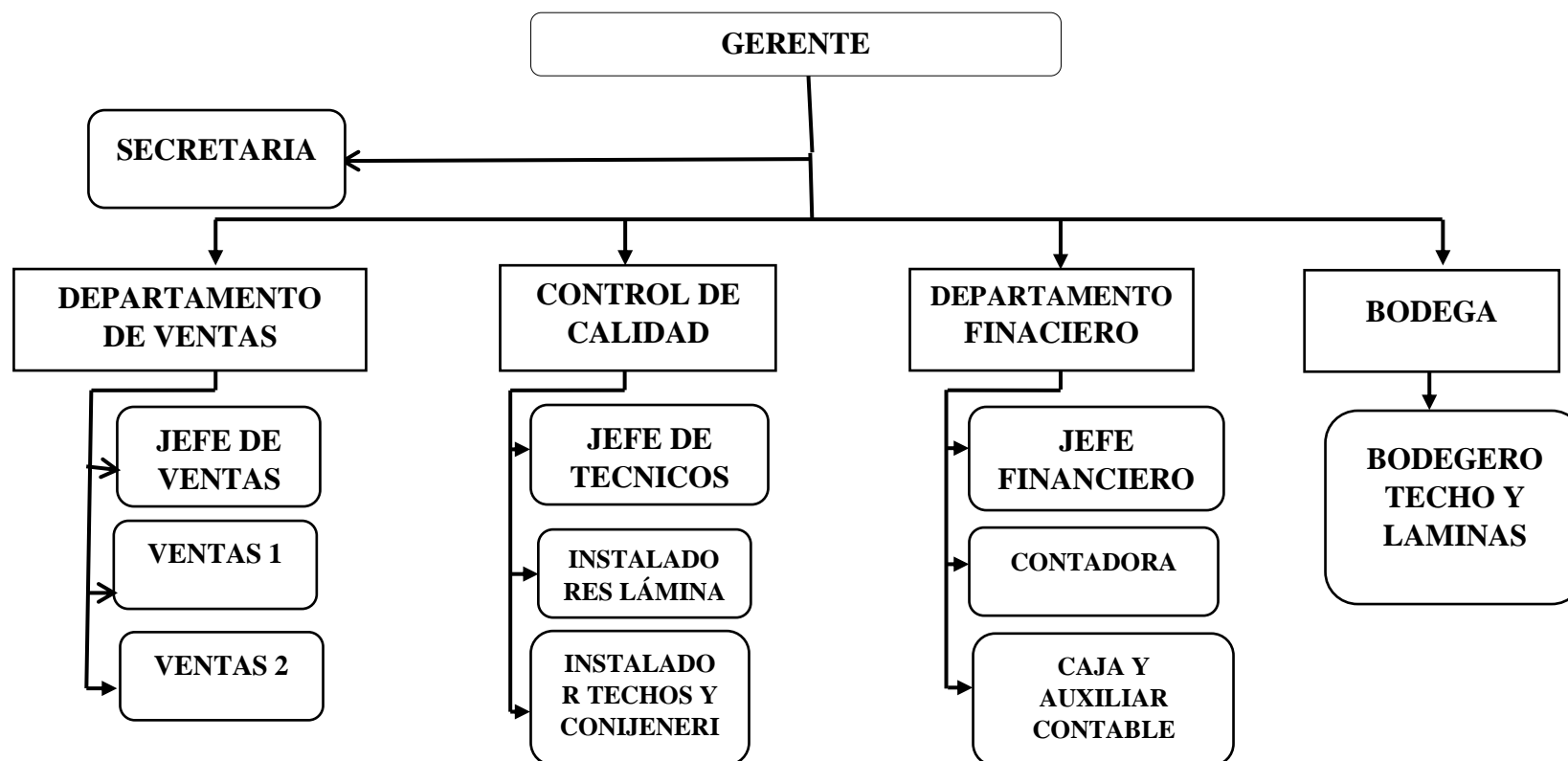
Reglamento interno de trabajo, de FALCONFILMS con su representa legal la señora Susana Karina Gordillo Narváez ecuatoriana portadora de la cedula de ciudadanía 1803239464 casada 33 años con domicilio en esta jurisdicción quien dicta el presente reglamento de acuerdo con las especificaciones legales señaladas en el artículo 64, en armonía con el Ar.- 42, numeral 12, 1 artículo, 45, LITERAL “e” y el articulo 172 numeral 2do, todas las disposiciones contenidas en el código de trabajo, la presente resolución deben ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del trabajo .

Manual de instalación


Manual de ventas

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:29/12/2016
Supervisado por: : L.M/ V.C	Fecha:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 13/05/2016
Revisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 4/9
---	--	---------------------

INFORME FINAL

TÍTULO: Incumplimiento de Requisitos de Contratación del Personal

CONDICIÓN

La contratación del personal en la empresa FALCONFILMS, no cuenta con la persona indicada que se encargue de elaborar y revisar periódicamente la documentación solicitada y la actualización de la misma, este incumplimiento conlleva a no contar con de los requisitos solicitados.

CRITERIO

La falta de no contar con la persona indicada se debe a la inobservancia de las siguientes normas del Reglamento Interno: Se fijó lo siguiente ***CAPITULO III CONTRATACION TACIÓN DEL PERSONAL Ar.12, admisión del personal, cualquier persona que aspire a ocupar un puesto en FALCONFILMS, deberá cumplir con todos los requisitos solicitados los documentos que les proporcione a cuyo efecto entregara la documentación que fueron solicitados.***


La veracidad de los documentos presentados para la contratación será comprobada por el REPRESENTANTE LEGAL o su DELEGADO, previo a obtener el puesto vacante.

En caso de falsedad de las informaciones proporcionadas, por el aspirante, falta de autenticidad de los documentos entregados o adulteración de los mismos, se considerara que se ha inducido a celebrar el contrato mediante certificados falsos FALCONFILMS, podrá proceder conforme a la ley.

CAUSA

El responsable no ha solicitado dicha información para mantener los expedientes en orden.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 29/12/2016
Supervisado por: L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 5/9
---	--	---------------------

EFEECTO

Esto ha ocasionado que algunos empleados no cuenten con la documentación solicitada y actualizada el incumplimiento es de un 22,50%.


CONCLUSIÓN

Se concluye que la empresa FALCONFILMS no cuenta con la persona indicada para que desempeñe el rol de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en la contratación:

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la empresa FALCONFILMS se le recomienda la delegación de una persona responsable que se encargue de formular y establecer un plan de talento humano, de la creación de un manual de clasificación de puestos para cada área.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 29/12/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 6/9
---	--	---------------------

TITULO: **Incumplimiento de Capacitación al Personal**

CONDICIÓN:

La empresa FALCONFIMS no cuenta con una persona responsable para la capacitación permanente para todo el personal.


CRITERIO:

La empresa de basarse en la Norma del Control *Interno* **CAPITULO VI OBLIGACIONES Y PROIVICIONES ARTICULO 28 OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR** , *numeral 9-* El Subsistema de Formación y Capacitación y Entrenamiento Continuo, para el sector privado constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del servicio , a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias para la generación de una identidad que potencie el ejercicio de los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz y generar una cultura de excelencia que beneficie a la ciudadanía

CAUSA:

El responsable no ha tomado en cuenta que la capacitación y el entrenamiento profesional es una parte esencial ya que podemos mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del personal contratado.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:29/12/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 7/9
---	--	---------------------

EFFECTO:

Este incumplimiento de la capacitación al personal conlleva a no cumplir con un servicio de calidad a los clientes.


CONCLUSIÓN:

La empresa FALCONFILMS, no capacita de manera permanente a los empleados dejando a un lado el mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los mismos.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente establecer y promover en forma constante y progresiva un programa de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal operativo, ejecutivo y administrativo de la empresa, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de servicio a los clientes y alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 29/12/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 8/9
---	--	---------------------

TITULO: Incumplimiento al Proceso de Venta

CONDICIÓN:

En el área de ventas no se cumplen con todos los procesos requeridos por el manual que se encuentran estipulados ciertos procedimientos a ejecutarse lo cual estos incumplimientos conlleva a no brindar un servicio de calidad al cliente y no contar con una cartera de clientes veraz y oportuna.

CRITERIO:

MANUAL DE VENTAS, Art 1 literal a, este proceso de ventas debe basar en el manual que fue elabora para cumplir ciertos procesos y siga siendo competitiva.


PROCEDIMEINTO.

- Visita al cliente en su domicilio o local comercial
- el vendedor procede a dar una explicación del producto
- explica al cliente del producto y las formas de pago
- El vendedor debe solicitar los datos personales y la del vehículo.
- Para registrar en las notas de pedido.
- Coordinación de la instalación
- Entrega del vehículo garantía
- El vendedor tiene treinta días para recuperación de cartera

CAUSA:

No sé a entregado el manual de proceso de ventas al personal para que conozcan y apliquen lo que se encuentra estipulado en el manual.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha:29/12/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

	Auditoría de Gestión a la Empresa FALCONFILMS, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.	C.R. 9/9
---	--	---------------------

EFEECTO:

Incumplimiento de los procesos, desorganización del departamento ejecutivo, pérdida de recursos materiales y económicos también mal estar de los clientes por incumplimiento en ciertos aspectos importantes del manual de ventas.

CONCLUSIÓN:

En conclusión, el manual de procedimientos no se ha revisado antes de la venta para su conocimiento y aplicación.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de ventas revisar y actualizar el Manual de Proceso de Ventas, socializarlo con el personal y ponerlo en práctica para garantizar el adecuado funcionamiento del departamento de ventas y contar con una cartera de clientes para pos venta, y a su vez establecer políticas para la recuperación de cartera de clientes finales.

Elaborado por: E.C.B.LL	Fecha: 29/12/2016
Supervisado por: : L.M / V.C	Fecha: 27/01/2017

CONCLUSIONES

La empresa “Falconfilms”, desde hace 12 años, dedicada a venta al por mayor y menor de accesorios de vehículos, se ha podido determinar que a pesar de contar con objetivos y metas, no se han puesto en práctica y su cumplimiento no ha sido verificado por lo que se presentan deficiencias que perjudican la correcta gestión empresarial.

- La empresa FALCONFILMS no cuenta con la persona encargada para la revisión de documentos y contratación del personal, y a su vez para la elaboración de manuales de funciones para cada área de trabajo, lo cual ocasionado que las actividades que se realizan dentro y fuera de la entidad no se desarrollen de la mejor manera.
- La capacitación a todo el personal en las diferentes áreas no es constante ya que es fundamental para el crecimiento de la empresa y cumplimiento de metas y objetivos, y a su vez la empresa no cuenta con un código de conducta en donde debería determinar y fomentar la integridad y valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades realizarse en la misma.
- En el área operativa se pudo observar que no cuenta los materiales adecuados para una correcta instalación, incumple ciertos procesos lo cual provoca reproceso, ralladuras en la pintura de los vehículos provocados por los estiletes, a su vez en el área de ventas carecen de datos de los clientes y la recuperación de cartera es deficiente.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente de la EMPRESA delegar a la persona idónea para la revisión y selección de carpetas del personal que va hacer contratado y realizar los manuales de funciones para cada área, en el cual se deberá asignar responsabilidades, acciones y cargos , a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos para cada uno de los empleados.
- Al Gerente de FALCONFILMS promover en forma constaten y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los empleados en todos los niveles de la empresa a fin de mutualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de servicio a su vez se recomienda establecer en forma clara y por escrito un código de conducta en donde se plasme los principios y valores éticos como parte de la cultura de le entidad; estos valores rigen la conducta del personal, orientando su integridad y compromiso hacia la empresa.
- Al Gerente de falconfilms se proceda a la elaboración de moldes de cartón o lata para cada marca y modelo de vehículo, para minimizar recursos económicos tiempo de instalación he inconformidad de los clientes por ralladuras en el vehículo, a su vez se recomienda, tomar medidas correctivas como la elaboración de Políticas de recuperación de cartera, e elaborar un plan de cumplimiento de datos de clientes para la pos venta.

BIBLIOGRAFIA

- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestión*. 4ª Ed. Quito: Abya -Yala
- Meigs, W. (1993). *Principios de Auditoría*. Mexico: Diana.
- Franklin, E.B. (2007). *Auditoria Administrativa*. 2ª Ed. Mexico: Pearson Educación
- Etupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ed.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria Integral Normas y Procedimientos*. Bogota : Ecoe Ediciones .
- Maldonado,M. (2006). *Auditoría de Gestión*. 2ª Ed Quito: Abya Yala
- Parkin, M. (2012). *Principios de Economía* .6ª Ed. Mexico:
- Cordova . T. (2009). *Unidad de Auditoria Interna*. Cuenca : Municipio de Cuenca.
- Mantilla, S.A. (2012). *Control Interno Informe Coso*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Varela. R. A. (2006) *Administración de la Compensación*. México: Pearson Educación.
- Gorocica J.M. (2004) *Manual de Práctico de Auditoria*. Barcelona. Deusto.
- Cordova . T. (2009). *Unidad de Auditoria Interna*. Cuenca : Municipio de Cuenca.
- Contraloria General del Estado.(2011). *Guia Metodologica para Auditoria de Gestión*: Quito C.G.E
- Contraloria General del Estado (2001) *Manual de Auditoría de Gestion*. Quito: CGE
- Contraloria General del Estado (2011) *Ley Orgánica de la Contraloria del Estado*. Quito C.G.E.

ANEXOS



TALLERES



INSTALACIONES



PRODUCTO



BODEGA



GERENCIA



TALLERES INSTALACIONES TECHOS



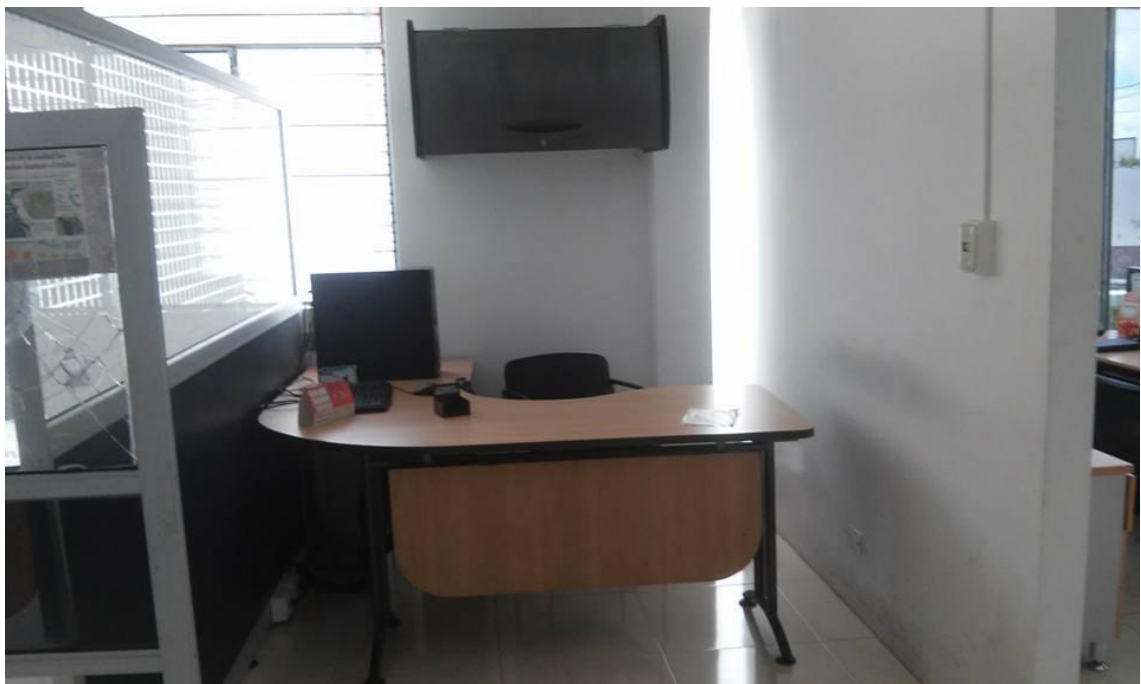
SALA DE ESPERA CLIENTES



RECEPCIÓN



VENTAS 1



VENTAS 2



JEFE DE VENTAS



TALLERES DE COJINERIA EN CUERO



SALA DE REUNIONES



CATALOGO EN CUERO Y TECHOS



CARTLLA DE COLRES DE LÁMINA



GARANTIA

Protegemos lo que más quieres...

FALCON FILMS
LAMINAS DE SEGURIDAD

Resolución: 20 de mayo del 2008

CERTIFICADO DE GARANTÍA
Por medio del presente, se certifica que en el vehículo:

MARCA: NISSAN
MODELO: GRAND VITARA SE
COLOR: NEGRO
PLACA: TSP 4567
AÑO: 2006

Consejero propietario SANCHEZ JORGE LUIS EMERQUE con C.I. 200542120. Realizó la instalación de LAMINAS DE SEGURIDAD ANTIRREFLEJO A SUS VIDRIOS DE ALTA RESISTENCIA en los vidrios laterales y posterior en tanto que los mismos que no obstruyan la visibilidad del conductor ni interior al conductor del vehículo como lo establece la LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL en el ART. 240 literal K y según la NORMA INTERNACIONAL UTILIZADA POR LA EMERCA EN EL CONTROL DE VEHICULOS 3773 Máximo 5 5.5.5 a y b.

Los mismos tienen garantía en los establecimientos de FALCON FILMS, por defectos de fabricación, rayones, decoloración, ruptura de vidrio (sintetizado) reemplazo de la lámina en vidrios laterales.

Ex todo cuanto puede afirmar en honor a la verdad.

Atentamente,
FALCON FILMS
GERENTE GENERAL
FALCON FILMS

MADICO Window Films **América**

Atención: Atención Atención Atención

Atención: Atención Atención Atención

Atención: Atención Atención Atención

RECEPCION DE VEHICULOS

FALCON FILMS
LAMINAS DE SEGURIDAD

RECEPCION DE VEHICULOS INSTALADOS **0001626**

Fecha: 21/05/2008
Empresa: ALFA ROMEO
Ciudad: BOGOTÁ
Marca: NISSAN
Modelo: GRAND VITARA
Año: 2006
Color: NEGRO
Chasis: 2597

	OK	NO / OK
1.- Vidrio Piloto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Vidrio Copiloto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Vidrio Post. Izquierdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Vidrio Post. Derecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- Ventolera Izquierda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- Ventolera Derecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- Parabrisas Posterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- Parabrisas Delantero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y Recomendaciones _____

Firmas Responsabilidad:


Asesor Recibe _____

Técnico Falcon Films _____


Nombre: _____

responsabiliza por la pérdida de objetos no declarados

RUC



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NÚMERO RUC: 1803239464001

APELLIDOS Y NOMBRES: GORDILLO NARVAEZ SUSANA KARINA

NOMBRE COMERCIAL: FALCONFILMS

CONTADOR: VACA FALCONI GLORIA SUSANA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

CLASIFICACIÓN ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 17/01/1978

FEC. INSCRIPCIÓN: 08/09/2004

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/09/2004

FEC. ACTUALIZACIÓN: 01/03/2016

FEC. REINICIO ACTIVIDADES: 12/02/2008

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: PEREZ DE ANDA Numero: 02-225 Interseccion: FRANCISCO FLOR Referencia: ATRAS DEL HOTEL AMBATO, CASA DE TRES PIÑOS, COLORES BEIGE Y CAFE Telefono: 032824334 Email: sgordillo@falconfilms.com.ec E-mail: sgordillo@falconfilms.com.ec

DOMICILIO ESPECIAL


S/N

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS




# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	JURISDICCIÓN	ABIERTOS	CERRADOS
2	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	1	1



Código: RIMRUC2016000210585

Fecha: 07/03/2016 09:13:31 AM

RUC

 REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES 																																					
NÚMERO RUC:	1803239464001																																				
APELLIDOS Y NOMBRES:	GORDILLO NARVAEZ SUSANA KARINA																																				
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS																																					
<table border="1"> <tr> <td>No. ESTABLECIMIENTO:</td> <td>001</td> <td>Estado:</td> <td>ABIERTO - MATRIZ</td> <td>FEC. INICIO ACT.:</td> <td>08/09/2004</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE COMERCIAL:</td> <td>FALCONFILMS</td> <td>FEC. CIERRE:</td> <td>30/12/2004</td> <td>FEC. REINICIO:</td> <td>12/02/2008</td> </tr> <tr> <td colspan="6">ACTIVIDAD ECONÓMICA:</td> </tr> <tr> <td colspan="6">VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES VENTA E INSTALACION EQUIPOS DE SEGURIDAD, INCLUSO PARTES, PIEZAS, MATERIALES CONEXOS Y VIDRIOS</td> </tr> <tr> <td colspan="6">DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CERVANTES Numero: S/N Interseccion: JACOME CLAVIJO Referencia: HUACHI CHICO Piso: 0 Telefono Trabajo: 032416143 Telefono Domicilio: 032427447 Email: sgordillo@falconfilms.com.ec Celular: 0995851427</td> </tr> </table>		No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	08/09/2004	NOMBRE COMERCIAL:	FALCONFILMS	FEC. CIERRE:	30/12/2004	FEC. REINICIO:	12/02/2008	ACTIVIDAD ECONÓMICA:						VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES VENTA E INSTALACION EQUIPOS DE SEGURIDAD, INCLUSO PARTES, PIEZAS, MATERIALES CONEXOS Y VIDRIOS						DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:						Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CERVANTES Numero: S/N Interseccion: JACOME CLAVIJO Referencia: HUACHI CHICO Piso: 0 Telefono Trabajo: 032416143 Telefono Domicilio: 032427447 Email: sgordillo@falconfilms.com.ec Celular: 0995851427					
No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	08/09/2004																																
NOMBRE COMERCIAL:	FALCONFILMS	FEC. CIERRE:	30/12/2004	FEC. REINICIO:	12/02/2008																																
ACTIVIDAD ECONÓMICA:																																					
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES VENTA E INSTALACION EQUIPOS DE SEGURIDAD, INCLUSO PARTES, PIEZAS, MATERIALES CONEXOS Y VIDRIOS																																					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:																																					
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CERVANTES Numero: S/N Interseccion: JACOME CLAVIJO Referencia: HUACHI CHICO Piso: 0 Telefono Trabajo: 032416143 Telefono Domicilio: 032427447 Email: sgordillo@falconfilms.com.ec Celular: 0995851427																																					
<table border="1"> <tr> <td>No. ESTABLECIMIENTO:</td> <td>002</td> <td>Estado:</td> <td>CERRADO - LOCAL COMERCIAL</td> <td>FEC. INICIO ACT.:</td> <td>18/02/2009</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE COMERCIAL:</td> <td>FALCONFILMS</td> <td>FEC. CIERRE:</td> <td>19/08/2010</td> <td>FEC. REINICIO:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6">ACTIVIDAD ECONÓMICA:</td> </tr> <tr> <td colspan="6">VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES</td> </tr> <tr> <td colspan="6">DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Provincia: AZUAY Canton: CUENCA Parroquia: BELLAVISTA Calle: LUIS CORDERO Numero: 18-11 Interseccion: JUAN DE SALINAS Referencia: A UNA CUADRA DEL EDIFICIO AMARILLO CHORDELEG Telefono Trabajo: 072848262</td> </tr> </table>		No. ESTABLECIMIENTO:	002	Estado:	CERRADO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	18/02/2009	NOMBRE COMERCIAL:	FALCONFILMS	FEC. CIERRE:	19/08/2010	FEC. REINICIO:		ACTIVIDAD ECONÓMICA:						VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES						DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:						Provincia: AZUAY Canton: CUENCA Parroquia: BELLAVISTA Calle: LUIS CORDERO Numero: 18-11 Interseccion: JUAN DE SALINAS Referencia: A UNA CUADRA DEL EDIFICIO AMARILLO CHORDELEG Telefono Trabajo: 072848262					
No. ESTABLECIMIENTO:	002	Estado:	CERRADO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	18/02/2009																																
NOMBRE COMERCIAL:	FALCONFILMS	FEC. CIERRE:	19/08/2010	FEC. REINICIO:																																	
ACTIVIDAD ECONÓMICA:																																					
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES																																					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:																																					
Provincia: AZUAY Canton: CUENCA Parroquia: BELLAVISTA Calle: LUIS CORDERO Numero: 18-11 Interseccion: JUAN DE SALINAS Referencia: A UNA CUADRA DEL EDIFICIO AMARILLO CHORDELEG Telefono Trabajo: 072848262																																					
																																					
Código: RIMRUC2016000210585 Fecha: 07/03/2016 09:13:31 AM																																					